

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт психологии
Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

**ФОРМИРОВАНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

Выпускная квалификационная работа

Направление подготовки «38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление»

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав.кафедрой:
«___»_____2018 г.

Исполнитель:
Шорикова Алена Валерьевна,
обучающийся 406 группы

Руководитель:
С.Г. Крылова – канд.психол.н., доцент
кафедры социальной психологии,
конфликтологии и управления

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО	6
1.1. Сущность муниципальной службы	6
1.2. Понятие, функции и типология имиджа	12
1.3. Имидж как одна из главных составляющих профессиональной деятельности муниципальных служащих	22
1.4. Технологии формирования имиджа муниципальных служащих	27
1.5. Проблемы, препятствующие формированию положительного имиджа муниципального служащего	31
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1	36
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ ТЕНДЕНЦИЙ И ПРОТИВОРЕЧИЙ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ	37
2.1. Общая характеристика исследования	37
2.2. Обработка и анализ результатов	41
2.3. Отечественный и зарубежный опыт формирования имиджа муниципальных служащих	56
2.4 Рекомендации по формированию положительного имиджа муниципальных служащих	61
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	70
ПРИЛОЖЕНИЯ	76

ВВЕДЕНИЕ

Формирование положительного имиджа муниципальных служащих имеет большое значение в современном мире. Данная тема интересна обществу, с которым непосредственно взаимодействует местная власть. На сегодняшний день муниципальные служащие вызывают не лучшие комментарии со стороны большей части населения. Они отрицательно воспринимаются гражданами. Актуальность данной темы обострилась также вследствие работы СМИ, которые зачастую вносят свой вклад в формирование отношения к муниципальным служащим. Этот вклад может быть как положительным, так и отрицательным. Представителям власти необходимо завоевать доверие со стороны населения, а также сформировать положительный имидж. Распространено мнение, что муниципальные служащие коррумпированы и некомпетентны, а также не привлекают население к решению вопросов жизнеобеспечения граждан страны. Поэтому муниципальные служащие должны показать, насколько они близки к гражданам и готовы им помочь, так как конечной целью их работы является улучшение жизни населения.

Таким образом, муниципальные служащие осознанно начинают работать над своим имиджем. Такие элементы имиджа, как голос, умение держаться на публике и внешний облик могут сыграть особую роль в карьере муниципальных служащих. Немаловажным является умелое пользование языком жестов, подбор костюма, общение с представителями СМИ и умение вести деловые переговоры все это также входит в имидж. Для создания своего имиджа муниципальным служащим необходимо использовать не только свои предпочтения, но также учитывать общие требования, предъявляемые к ним на муниципальной службе.

На сегодняшний день существует достаточное количество отечественной и зарубежной литературы, посвященной построению имиджа делового человека. Но до конца данный вопрос в нашей стране еще не решен.

До сих пор существует дефицит в сфере информации о формировании имиджа муниципального служащего. Практика показывает что, не все представители местной власти осознают значимость имиджа. Все это делает актуальной разработку рекомендаций по формированию имиджа представителей местной власти, которые будут способствовать повышению авторитета и доверия к муниципальным служащим у населения.

Выпускная квалификационная работа направлена на формирование положительного имиджа муниципальных служащих с помощью нормативно правовых актов. Мы предлагаем рекомендации к созданию программы. Она должна включать памятку с рекомендациями по улучшению имиджа, общественно-значимые мероприятия, способствующие созданию позитивного имиджа, разработку критериев эффективности данной программы и процедуру ее эффективности. Результаты освоения предполагаемой программы будут способствовать повышению имиджа муниципальных служащих в глазах общественности, а также установлению благоприятных взаимоотношений с населением. Таким образом, наши рекомендации предусматривают устранение негативных тенденций в поведении муниципальных служащих и повышение их профессионально важных компетенций.

Проблемой данной работы являются противоречия между недостаточным уровнем осознания муниципальными служащими необходимости позитивного профессионального имиджа и потребностью граждан в таком имидже.

Объектом имидж муниципального служащего.

Предметом технологии формирования положительного имиджа муниципального служащего.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по формированию имиджа муниципального служащего на основе сравнительного анализа мнения граждан и представителей муниципальной власти об имидже муниципального служащего;

Задачи выпускной квалификационной работы:

- изучить сущность муниципальной службы;
- рассмотреть имидж в качестве одной из главных составляющих профессиональных компетенций муниципальных служащих;
- изучить понятие, функции и типологию имиджа;
- ознакомиться с технологиями по формированию имиджа муниципальных служащих;
- проанализировать проблемы, препятствующие формированию положительного имиджа муниципальных служащих;
- исследовать имидж муниципальных служащих Администрации Верх-Исетского района города Екатеринбурга и Отдела ГБУ СО «Многофункциональный центр» в п. Зайково;
- изучить отечественный и зарубежный опыт формирования имиджа муниципальных служащих;
- разработать рекомендации к программе по формированию положительного имиджа муниципальных служащих.

Теоретическая и методологическая база: исследования имиджа (В.Н. Шепель, Г.Г. Почепцов), виды имиджа (А.Ю.Панасюк), управление личным имиджем (Е.В. Змановская), компоненты имиджа (Л. Ольшанская), роль голоса в построении имиджа (Л. Браун).

Методы исследования: Для решения поставленных задач использовался комплекс взаимодополняющих методов исследования. Теоретический анализ использовался для изучения имиджа муниципальных служащих, а также для разработки рекомендаций по его формированию. Для изучения общественного мнения был использован метод анкетирования. Эмпирическую базу выпускной квалификационной работы составили результаты собственного социологического исследования. Анализ ответов респондентов осуществлялся с помощью статистической программы Statistica.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО–МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

1.1. Сущность муниципальной службы

Понятие «муниципальная служба» в современном законодательстве появилось относительно недавно. Впервые в истории о ней упоминалось около двух веков назад. Это было связано с семейством Рюриковичей. В легендах писали о собраниях представителей племен, о князе, владеющем землями и о его военной дружине. Некоторые из дружинников служили при дворе и собирали налоги. Историк В.В. Журавлев считал, что власть над государством принадлежала тому, кто доставлял военную силу. Это значит что, военная мощь и власть были тесно связаны друг с другом [46].

Во времена абсолютной монархии осуществление государственной власти было в руках специально созданного аппарата, зависящего от законодательной и исполнительной власти. Когда власть перешла к Петру Первому, структура органов претерпела изменения. Вместо приказов ввели 11 коллегий и Святейший Синод. Коллегии возглавляли администрацию, и каждая отвечала за свой вопрос. В 1722 году Петр Первый ввел табель о рангах. Это стало началом государственной службы в России. Согласно табелю о рангах, военный или служащий должны были проходить карьерную лестницу последовательно снизу вверх.

Когда у власти стал Александр Первый, на смену министерствам пришли комиссии и появился Государственный Совет, который являлся совещательным органом. Главным в становлении местного самоуправления стали реформы, проведенные во время правления Александра Второго. Городская и земская реформы учредили органы местного самоуправления, а именно: городские органы управления и земства. В Советский период вся организация государственного аппарата принадлежала коммунистической

партии. Аппарат был под контролем ЦК КПСС и первых секретарей. Так в Советском Союзе утвердилась государственная служба, выражавшаяся в трудовом найме. Данная отрасль регулировалась правовыми актами трудового права. Партия сама решала, кого на какие посты назначать. В советский период существовал кадровый резерв, представленный работниками профсоюза и комсомола [46].

До момента появления местной власти, государственными служащими являлись исполнители местных Советов и комитетов. В 1990–х годах во время становления местного самоуправления, необходимо было установить прохождение службы, правовой статус, а также функции служащих. В принятом в 1998 году Законе «О местном самоуправлении» не упоминалось понятие «муниципальная служба», в связи с тем, что данная служба рассматривалась как одна из частей государственной службы. На тот момент между понятиями «государственный» и «муниципальный служащий» не существовало различий. Было упоминание о том, что муниципальный служащий – это человек, работающий в органе местного самоуправления. Понятия государственный и муниципальный служащий стали различать, когда в Конституции 1993 года было отмечено, что органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти [7, 9].

Законодательство нашей страны не относит муниципальную службу к государственной службе, но, тем не менее, власть в РФ осуществляется на трех уровнях публичной власти. На вершине находится федеральная власть, средний уровень занимает региональная власть (субъектов РФ) и последний уровень занимает - муниципальная власть (местное самоуправление). Все уровни власти получают определенные полномочия и самостоятельно исполняют должностные обязанности. Также они территориально обособлены друг от друга. Так как местная власть не входит в федеральную, то на этом базируется дифференциация в статусах государственных и муниципальных служащих.

На самом деле муниципальные служащие, в некоторой степени равны государственным служащим, так как имеют общие черты профессиональной деятельности. Например, наличие у тех и других правомочий и возможности выступать лишь в пределах своей компетенции от имени государственного или муниципального органа. А также принадлежность к особой профессионально – статусной группе, хотя они состоят из представителей разных профессий. Главное состоит в том, что они объединены службой в органах публичной власти. Статья 21 ФЗ - №154 говорит нам о том, что лица, проходящие службу в органах местного самоуправления, считаются муниципальными служащими [1, 36].

Занимая определенную должность в органах местного самоуправления, служащим необходимо выполнять определенные действия. Например, в их обязанности входит выполнение различных управленческих дел, составление планов и прогнозов, осуществление исполнительных и распорядительных функций. Деятельность, выполняемая данными лицами, определяется понятием «муниципальная служба». С появлением в законодательстве такого термина, как «муниципальная служба» возникла необходимость принять соответствующий закон, который бы определял правовые положения муниципальных служащих в РФ. Так, в 1998 году был принят ФЗ «Об основах муниципальной службы в РФ» [10].

Конкретного понятия муниципальной службы нет, но в статье 21 Федерального Закона №154 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» есть общее понимание того, кем является муниципальный служащий. В законе говорится о том, что муниципальным служащим является лицо, которое осуществляет службу на должностях в органах местного самоуправления. Устав муниципального образования устанавливает порядок, условия, а также требования для прохождения занимаемой должности. Устав муниципального образования в обязательном порядке не должен идти вразрез с законами субъектов РФ и Федеральными Законами в целом [1].

Необходимо отметить, что Федеральный Закон №8 «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации» определяет требования к кандидату на замещение должности на муниципальной службе. Кандидату необходимо являться гражданином РФ, быть совершеннолетним и готовым исполнять обязанности согласно уставу МО, Федеральным Законам и законам субъекта РФ, а также выполнять обязанности, касающиеся должностей муниципальной службы. Муниципальному служащему будет выплачиваться денежное вознаграждение из средств местного бюджета [10].

К основным задачам муниципальной службы относятся:

- подготовка, принятие, исполнение и контроль решений в пределах полномочий органов местного самоуправления;
- обеспечение прав и свобод человека и гражданина, проживающих на территории данного муниципального образования;
- самостоятельное решение населением вопросов, касающихся местного значения;
- защита прав муниципального образования.

Таким образом, можно сказать, что задачи муниципальных служащих тесно связаны с задачами государственных служащих, так как те и другие связаны с улучшением благосостояния граждан. Отличие лишь в территориальном уровне.

Как и государственная служба, местное самоуправление имеет свои функции. К ним относятся:

- различные разработки и организации социально–экономических программ, нормативно – правовых актов на местном уровне;
- разработка проектов местного бюджета, отчеты об исполнении и само обеспечение бюджета;
- управление местным образованием, здравоохранением, жилищным фондом и другим учреждениям;
- осуществление полномочий органов государственной власти, переданные федеральными законами или законами субъектов РФ [20].

Также муниципальная служба имеет принципы. К некоторым из них относятся:

- наличие профессионализма и компетентности у муниципальных служащих;
- открытость информации, касающейся деятельности муниципальных служащих;
- приоритет прав и свобод человека и гражданина;
- равные возможности поступления на муниципальную службу граждан, владеющих государственным языком;
- ответственность муниципальных служащих за исполнение, ненадлежащее исполнение или неисполнение должностных обязанностей;
- а также правовая и социальная защищенность [12].

Существуют различные мнения относительно того, можно ли поставить знак равенства между муниципальной и государственной службами. В ФЗ «О государственной гражданской службе» говорится, что федеральная государственная гражданская служба и служба субъектов РФ являются разновидностями государственной службы, и муниципальная служба не входит в государственную службу [11].

В противовес данному выводу академик Евразийской академии административных наук Ю.Н. Старилов считает, что муниципальную службу можно отнести к государственной службе. Так как данное понятие более широкое и охватывает местную власть. Он считает, что факт разделения специальных законодательных актов между государственной и местной властью является проблемой. Поэтому необходимо приравнять статусы государственных и муниципальных служащих [18].

Опираясь на первое мнение, хочется сказать, что государственная и муниципальная служба имеют связь и на это есть свои основания. Они закреплены в статье 7 ФЗ «О государственной гражданской службе» [11].

Взаимосвязь обеспечивается следующим образом:

–единство ограничений и обязательств, при прохождении гражданской службы и муниципальной службы;

–единство основных квалификационных требований к должностям гражданской службы и должностям муниципальной службы;

–единство требований к профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации гражданских служащих и муниципальных служащих;

–учет стажа муниципальной службы при исчислении стажа гражданской службы и стажа гражданской службы при исчислении стажа муниципальной службы;

–соотнесенность условий оплаты труда и социальных гарантий гражданских служащих и муниципальных служащих;

–соотнесенность условий пенсионного обеспечения граждан, проходивших гражданскую службу, и граждан, проходивших муниципальную службу, и их семей в случае потери кормильца [11].

Если говорить о должности муниципального служащего, то она устанавливается на основании нормативно – правовых актов органов местного самоуправления в соответствии с законом субъекта РФ. Должность муниципального служащего может быть выборной и невыборной. В случае с выборной должностью, проходят выборы из лиц, избранных в состав членов выборного органа местного самоуправления в результате муниципальных выборов. Невыборная должность – это замещение должности путем заключения трудового договора.

Главным критерием при отборе на муниципальную должность является наличие специального профессионального образования и квалификации, а также стаж работы. Например, такие должности, как секретари и водители, не относятся к муниципальной службе, так как они не исполняют полномочий местного самоуправления. Что касается приема заявлений на замещение должностей муниципальной службы, то он может осуществляться в нескольких вариантах. Например, одним из вариантов является назначение

на условиях договора, а другой вариант срочный или бессрочный контракт [17].

Для того что бы быть успешным в своей деятельности, муниципальным служащим следует развивать компетентность и профессионализм, а также обладать рядом личностных качеств, например, такими как коммуникабельность, дисциплинированность, стремление к нововведениям, внимательность и т.д. Следует заниматься саморазвитием и повышением уровня своей психологической компетентности [16].

Подводя итог, можно сказать, что муниципальный служащий – это представитель местной власти. Для того чтобы власть была представлена с лучшей стороны, лицу, осуществляемому местное самоуправление, следует обладать соответствующими компетенциями. А именно: уметь брать на себя ответственность, регулировать и контролировать процессы, относящиеся к компетенции служащего в деятельности местной власти, уметь предвидеть риски, планировать и прогнозировать дальнейшие действия, а также способствовать формированию доверия со стороны населения. Данные компетенции позволяют сформировать положительный образ или имидж муниципальных служащих, а значит муниципального образования в целом.

1.2. Понятие, функции и типология имиджа

Термин «имидж» стал использоваться в отечественной науке относительно недавно – приблизительно с середины 90х годов. Изначально его использовали в контексте обсуждения имиджа политиков. Позже этот термин стали употреблять в отношении других профессиональных групп. Имидж – это устойчивый образ, который будучи созданным, способен существовать и в отсутствие субъекта, являющегося его прообразом. Это «визитная карточка», создаваемая личностью для других, это образ, ориентированный и предполагающий возможную реакцию, впечатление,

которые мы рассчитываем вызвать у окружающих [48]. Данный образ выделяет особые ценностные характеристики и оказывает эмоционально–психологическое воздействие на кого–то, например, в целях популяризации или рекламы.

Словарь практического психолога под редакцией С.Ю. Головина, определяет имидж, как сложившийся в массовом сознании эмоционально–окрашенный образ кого–либо или чего–либо. При этом зачастую он имеет характер стереотипа [13].

Существует достаточное количество трактовок понятия «имидж». На сегодняшний день однозначного определения нет. Это зависит от подхода авторов. Одним из первых исследователей имиджа в России является философ В.М. Шепель. В своей книге «Имиджелогия: секреты личного обаяния», он написал: «Имиджелогия – наука и искусство о том, как придать облику человека эффект личного обаяния, как овладеть умением «светиться» людям. Счастлив тот, кто обладает подобным даром». В то же время, Шепель относит имидж к визуальной привлекательности, которая, включает и внутренние составляющие имиджа, например, харизму человека [24].

Специалист в области коммуникативных технологий и маркетинга, журналист Г.Г. Почепцов, в своем понимании имиджа делает акцент на вербальной стороне имиджа. Он рассматривает его как «свернутый текст», который складывается у людей из разнообразия деталей имиджа. Данные детали чаще не осознаются нами. Но благодаря ним, мы запоминаем объект и проявляем к нему свое доверие [33].

Речь играет немаловажную роль в создании имиджа. Муниципальным служащим в течение рабочего дня приходится достаточно говорить, так как одно из направлений в их работе – это донесение информации до граждан. Американская исследовательница Лиллиан Браун –в своей работе «Роль голоса в построении имиджа» указала, что голос может перечеркнуть все достоинства, и он должен содействовать карьере, а не портить ее [41].

Красноречие является одной из важнейших компетенций муниципальных служащих. Управленцу необходимо суметь точно и правильно передать необходимые сведения подчиненным или гражданам. Он должен уметь четко отвечать на поставленные вопросы, а не уходить от ответа. Выступление перед публикой зачастую вызывает волнение. Следовательно, повышение навыков ораторской речи также входит в имиджевые характеристики муниципальных служащих.

Социальный психолог и политолог Д.В. Ольшанский характеризует понятие «имидж», как специально моделируемое целенаправленное «отражение отражения». Трактовка говорит о том, что это некое отражение, созданное профессионалами на основе его реального образа.

На сегодняшний день имидж играет немаловажную роль в профессиональной деятельности муниципальных служащих, поэтому им следует уделять своему образу должное внимание. Как показывает практика, всегда есть люди, не подчиняющиеся должным правилам. На муниципальной службе находятся сотрудники местной власти, не прилагающие никаких усилий для создания и формирования делового имиджа. Даже если человек не формирует свой образ, какой бы он ни был положительный или отрицательный, у окружающих в любом случае складывается определенное впечатление о нем.

Для понимания закономерностей функционирования имиджа необходимо рассмотреть его виды. Обратимся к трудам английской исследовательницы Элери Сэмпсон. Говоря о личностном имидже, она выделила в зависимости от сочетания внутренних и внешних факторов три его вида. Первым исследовательница обозначила самоимидж. Это образ человека, вытекающий из прошлого опыта. Он отражает нынешнее состояние, то, как муниципальный служащий относится к себе, то есть его самоуважение. Следующий вид – это воспринимаемый имидж. Это то, что видят другие люди в нас. Например, граждане РФ считают, что большинство служащих являются коррумпированными, однако это справедливо не для

всех муниципальных служащих. В данном случае мы имеем дело со стереотипом восприятия – обобщенным представлением обо всей профессиональной группе. Крайний вид имиджа называется требуемым. Такой имидж говорит о том, что ряд некоторых профессий требует определенных имиджевых характеристик. В данном случае речь идет, например, о таких характеристиках, как: деловой стиль, умение вести переговоры, обладать ораторскими способностями и т.д. [42].

Данная типология отражает взгляд на имидж с разных позиций. Можно рассмотреть имидж со стороны своего «я» и со стороны окружающих. Люди не всегда знают, что о них думают люди, они могут лишь предполагать.

Люди привыкли понимать под имиджем определенный образ. У любого образа существуют свои компоненты. Так имидж, как виртуальный образ, включает в себя четыре компонента, которые можно рассматривать и как уровни структуры имиджа. Мы уже обращались к психологу Д.В. Ольшанскому, когда рассматривали определение понятия «имидж». Рассмотрим уровни структуры имиджа, исходя из трактовок данного автора.

Первый уровень структуры имиджа – это некая основа, в качестве ее мы можем взять человека, нуждающегося в работе над собой. Первое, что необходимо сделать – это следует уменьшать негативные и увеличивать позитивные черты, соответствующие модели имиджа. Следующим уровнем является конкретная модель имиджа, которой будет следовать наш человек. Третьим уровнем Д.В. Ольшанский называет те неизбежные искажения, которые будут вноситься в имидж СМИ. Представители СМИ имеют такую особенность в своей работе, как преувеличение каких-либо характеристик объекта. Они могут акцентировать внимание на определенных характеристиках человека. Завершающим уровнем является готовый результат проделанной работы по реконструкции целостного имиджа в сознании человека на основе навязываемой ему модели.

Рассмотрим компоненты имиджа, опираясь на его структурные модели. Существуют такие модели, как: зрительные, слуховые, осязательные,

обонятельные. Специалист в области психологии и имиджологии А.Ю. Панасюк разработал имиджевую структуру. Он включил в нее следующие виды имиджа: габитарный, вербальный, кинетический, средовый и овеществленный. Следует подробнее изучить данную структуру.

Так как «габитарный» от латинского дословно – это внешность, то под габитарным имиджем понимается восприятие внешнего вида человека. У нас складывается определенное мнение о человеке при первом взгляде на него. Мы обращаем внимание на его телосложение, цвет глаз и волос. В глаза бросается его прическа, как уложены и опрятно ли выглядят волосы. Мы смотрим на одежду человека и оцениваем используемые им аксессуары [27].

Существует популярная поговорка «Встречают по одежке». Внешний вид, одежда и аксессуары показывают отношение человека к своему окружению. В своем роде они являются индикатором, по которому можно определить принадлежность к социальным группам. Например, человек, заботящийся о своем престиже, детально подбирает марку часов и обуви. При этом этические стандарты, принятые во всем мире, свидетельствуют о том, что успешные люди обычно не хвастаются своим благополучием [16].

Поскольку именно внешний вид служит началом для восприятия и формирования образа, то муниципальным служащим следует уделить ему должное внимание. Не у всех управленцев, получается, самостоятельно создать положительный имидж. Для того чтобы решить эту задачу публичным людям стоит обращаться к помощи профессиональных стилистов. Габитарный имидж – это то, что мы обычно понимаем под словом имидж. А первое, что приходит нам в голову, – это внешность человека. Мы с первого взгляда определяем, нравится нам человек или нет. Если первое впечатление оказалось неверным, то избавиться от него удастся не сразу. Главная цель габитарного имиджа – произвести нужное впечатление. Исходя из этого, данный вид имиджа нужно рассматривать как сообщение, которое мы отправляем тем, с кем планируем дальнейшее взаимодействие [35].

Следующим видом имиджа является вербальный имидж. Под ним мы понимаем мнение о человеке, сложившееся на основе информации о нем. Например, гражданин, придя в какой-либо муниципальный орган и пообщавшись с работником, послушав его грамотную речь или же наоборот, столкнувшись с грубым поведением, на основе своего опыта формирует представление о компетентности этого работника.

Для управленца вербальный имидж имеет огромное значение. Основным элементом, которого является речь. Для формирования положительного вербального имиджа муниципальному служащему необходимо тренировать речь и мышление, уметь четко и грамотно говорить. Кроме того одной из главных предпосылок вербального имиджа является уверенность в себе. При общении с гражданами необходимо соблюдать культуру речи и деловой этикет. Также необходимо помнить о таких невербальных компонентах как интонация и тембр голоса. Следует иметь хорошую дикцию, аргументировать свою речь и обладать логикой [34].

Речь способна показать уровень грамотности и культуры человека, его опыт и намерения. Без способности организовывать мысль посредством слова муниципальный служащий не может управлять людьми и организационными процессами.

При общении с человеком особое внимание мы уделяем движениям его тела, жестам и мимике. Эти движения влияют на эффективность коммуникации и относятся к кинетическому имиджу. Он означает мнение о человеке, основанное на восприятии его движений и позы. Осанка, жесты и взгляд при общении дают представление о характеристиках собеседника. Некоторые движения могут препятствовать формированию благоприятного имиджа. К таким движениям можно отнести шаркающую походку и сутулость. Это отнюдь не признаки статуса муниципального служащего.

Используя движения, можно повлиять на восприятие муниципальных служащих. Например, во время публичного выступления нельзя забывать про

жестикуляцию. Единственная возможность оратора проявить экспрессию – это движения рук, которые часто говорят больше, чем лицо[34].

Кроме движений на восприятие человека могут влиять и другие факторы. Например, зайдя в комнату человека, мы видим предметы его обихода и у нас возникают ассоциации, чем занимается человек и какие у него интересы. В кабинете муниципального служащего находятся предметы, несущие нам определенную информацию о нем. В данном случае мы имеем дело со средовым имиджем. Например, муниципальному служащему не стоит держать на рабочем месте отвлекающие предметы. У посетителей может возникнуть мнение о том, что он инфантилен и т.д.

Еще один вид имиджа – овеществленный. Он формируется под влиянием вещей и предметов, которыми владеет человек. Например, муниципальному служащему по статусу будет подходить шариковая ручка приглушенных цветов делового стиля, нежели кислотная с украшениями. Вещи многое говорят о владельце, и яркий цвет аксессуаров может формировать мнение как о не вполне серьезном человеке [27].

Необходимо упомянуть и о целостной модели имиджа. Она имеет внешние компоненты, к которым относятся мимика, костюм, прическа, жесты. Внутренними компонентами будут менталитет, интеллект, профессионализм, ценности, индивидуальные качества личности. Вербальность отвечает за мнение о человеке, сформированное на основе информации о нем. Это может быть социальный статус, возраст, образование, факты биографии и профессиональная карьера.

Другая модель имиджа была предложена Л. Олышанской, которая выделила несколько компонентов имиджа, образующих целостную модель. Первый компонент – это имидж субъекта, включающий уникальные характеристики, приписываемые субъекту в соответствии с распространенными в обществе представлениями. В этот компонент входят те характеристики муниципального служащего, которые являются его преимуществами, например, его положительные стороны. Следующий

компонент – это внутренний имидж структуры организации. Управленцы всегда имеют представления о своей организации, о лидере и коллегах, могут охарактеризовать их. Следующий компонент – имидж муниципального служащего и ближайшего окружения. Он включает представления о способностях, установках, ценностных ориентациях, психологических характеристиках и внешности. Имидж представляющей его структуры обобщенный, раскрывающий характер. В него входят: а) профессиональная компетентность: мобильность, аккуратность и точность в выполнении должностных обязательств, информированность, уровень квалификации и профессиональной подготовки;

б) культура, которая подразумевает под собой коммуникабельность, правильность речи, социально – психологические характеристики партнеров, социально–демографические и физические данные, уровень образования, деловой стиль в одежде, аккуратная прическа.

Английскими исследователями были разработаны различные классификации имиджа. Первая классификация принадлежит специалисту по PR Фрэнку Джевкинсу [16]. Он выделил возможные подходы к классификации имиджа. Данные представлены в таблице 1.

Таблица 1

Подходы к классификации имиджа

Подход	Значение
Зеркальный	имидж, которым муниципальный служащий характеризует себя
Текущий	имидж, присущий в данный момент служащему и окружающие характеризуют его именно таким
Желаемый	имидж, к которому стремится прийти муниципальный служащий
Корпоративный	имидж, организации в целом и результаты работы муниципальных служащих
Множественный	имидж, образующийся у служащего при наличии независимых структур, а не одной организации

Используя различные подходы к классификации имиджа, муниципальный служащий может с разных позиций посмотреть на себя и

понять, с каким подходом ему необходимо поработать, чтобы улучшить мнение о себе.

Второй разработчик классификации имиджа Элери Сэмпсон говорит о том, что классификацию имиджа можно рассматривать с двух точек зрения [16]. Первая будет с точки зрения возникновения имиджа и мотивации потребности в нем. Согласно этой точке зрения можно выделить следующие компоненты:

- самоимидж – впечатление человека о себе;
- естественный имидж – складывается без целенаправленных усилий;
- искусственный имидж – продукт целенаправленных усилий [25].

Вторая классификация – с точки зрения процесса формирования и поддержания имиджа, подразумевает следующие категории:

- текущий, или существующий, имидж, складывающийся спонтанно и не осознанно самим человеком;
- желаемый – представляет идеальное образование имиджа;
- конструируемый имидж – результат реализации модели на практике.
- реконструируемый имидж – подвергающийся целенаправленной трансформации в связи с изменением обстоятельств (смена образа).

Имидж имеет особые функции. Их изучением занимался В.М. Шепель. Он поделил их на две категории: ценностные и технологические [30].

К ценностным функциям, во-первых, относят личностно–возвышающую, проявляющуюся в том, что благодаря положительному имиджу создается облик муниципального служащего, который подчеркивает его духовное достоинство и демонстрирует лучшие душевные характеристики. Во-вторых, к ценностным функциям относят психотерапевтическую функцию. Личность, которая обладает обаянием, не обойдется без внимания окружающих. Внимание людей часто создает положительное настроение и уверенность в себе, что важно для достижения своих целей. Муниципальным служащим необходимо создать

выразительный облик, который располагал бы к себе людей, стимулировал быть с ним более открытым, рассчитывать на понимание своих проблем [28].

К технологическим относят следующие функции:

- социальная адаптация. Если муниципальный служащий правильно подбирает имидж, он может быстрее расположить к себе людей;

- высвечивание лучших личностно–деловых характеристик: подчеркнуть привлекательные качества и вызвать доверие у людей;

- сглаживание или сокрытие негативных личностных данных. Посредством одежды, прически, макияжа, великолепных манер поведения отвлечь взгляд людей от собственных недостатков;

- концентрация внимания людей на себя. Умение «светиться»;

- расширение возрастного диапазона общения. Не следует замыкаться в своем возрастном имидже, знание манер общения и соблюдения тенденций моды позволит расширить круг контактов и успешно заниматься профессиональной деятельностью в разновозрастных социумах [28].

Так как важной составляющей имиджа является внешний облик, то внешние функции имиджа связаны с информированием, воздействием и согласованностью. Под информированием понимается предоставление информации окружающему социуму, удовлетворение потребности людей в обладании знанием [34].

Подводя итог, хотелось бы сказать, что имидж муниципальных служащих и местной власти в целом формируется на основе прямого контакта ее представителей с населением. Каждый муниципальный служащий рассматривается как лицо государства, по которому судят о состоянии всей структуры в целом. Имидж представителей организации имеет непосредственное воздействие на создание позитивного целостного имиджа муниципального служащего, а значит, и всего государства. Муниципальные служащие должны соответствовать своей должности не только знаниями своих служебных компетенций, но и следовать официальному внешнему виду.

1.3. Имидж как одна из главных составляющих профессиональной деятельности муниципальных служащих

Имидж играет важную роль в жизни и профессиональной деятельности большинства людей. Он подразумевает впечатление, которое его носитель производит на окружающих. Но часто под данным определением понимается лишь внешний вид. Это ошибочное мнение. В действительности понятие «имидж» имеет более широкий смысл и включает в себя различные компоненты, например: походку, мимику, жесты, стиль речи, а также аксессуары, средства передвижения и внешний вид от прически до выбора обуви – все это относится к компонентам имиджа конкретного человека [43].

XX век – время активного использования понятия «имидж». Его происхождение было связано с предпринимательской деятельностью. Под имиджем понимается искусственный образ, формируемый в общественном или индивидуальном сознании СМИ. Это представление о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом [14].

Позже имидж начали использовать как средство психологического воздействия на потребителя. Понятие «имидж» стали употреблять после публикаций журналистов 1960-е годы. Они использовали данный термин для того, чтобы сильнее акцентировать внимание на сценическом образе популярных музыкантов. Далее имидж стал элементом теории и практики PR–менеджеров. Он стойко вошел в политическую и общественную жизнь. На сегодняшний день, имидж находится на пике популярности. За счет него появились такие профессии, как имиджмейкеры и стилисты. Эти люди готовы помогать тем, кто нуждается в качественном преображении [13].

Одним из первых, кто начал заниматься изучением имиджа в нашей стране, стал философ В.М. Шепель. Позже изучением проблемы имиджа занимались психолог С.Ю. Головина, специалист в области коммуникативных технологий и маркетинга журналист Г.Г. Почепцов, социальный психолог и политолог Д.В. Ольшанский. За рубежом также

проводились исследования в этой области. В США изучением имиджа занималась исследовательница Лиллиан Браун, а в Англии – Элери Сэмпсон.

Для муниципальной службы имидж имеет важное функциональное и статусное значение. Он является показателем, сообщаящим об уровне доверия населения к ней. Также служит критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности, проводимых государством преобразований. Имидж закрепляет степень соответствия действий местных органов власти требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом. Вследствие этого, имидж в большей мере определяет поведение граждан по отношению к органам местной власти и муниципальным служащим в том числе. Муниципальным служащим следует формировать у себя позитивный имидж, так как он является необходимым условием эффективного функционирования и развития местной власти. Население, глядя на работу муниципальных служащих, представляет себе, как работает государство в целом. Человек выражает себя благодаря действиям, но первую информацию о нем передают его поведение, движения, привычки и внешний вид. С помощью имиджа, можно передать информацию о своих профессиональных намерениях и планах [16].

Муниципальным служащим является гражданин, исполняющий в порядке, определенном муниципальными правовыми актами в соответствии с федеральными законами и законами субъекта РФ, обязанности по должности муниципальной службы за денежное содержание, выплачиваемое за счет средств местного бюджета [12].

Находясь на муниципальной службе, управленцы должны обладать рядом компетенций, благодаря которым они смогут эффективно осуществлять свои права и обязанности. Для качественного выполнения должностных функций, служащим необходимо изучить нормативные документы представительных и исполнительных органов местного самоуправления, своего края и страны в целом. К таким документам относятся: Конституция РФ, а именно 8 глава, посвященная местному

самоуправлению, Федеральный закон № 154 от 28.08.95г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральный Закон № 8 от 08.01.98г. «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации», Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ (ред. от 26.07.2017) «О муниципальной службе в Российской Федерации», Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих от 23 декабря 2010 г., Указ Президента РФ от 12 августа 2002 г. N 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», Приказ Минобрнауки РФ от 10.12.2014 №1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата).

У представителя муниципальной власти должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции. В Приказе Минобрнауки РФ от 10.12.2014 №1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление отмечено, какими знаниями и умениями должен обладать выпускник данного направления.

К общекультурным относятся такие компетенции, как: способность использовать правовые и экономические знания, обладать знаниями устной и письменной коммуникации, а также обладание самоорганизованностью. Общепрофессиональные компетенции включают в себя: владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в профессиональной деятельности; принятие управленческих решений и оценка их результатов; ведение переговоров и совещаний, а также навыки составления отчетности. К профессиональным качествам муниципального служащего относятся: разработка и исполнение управленческих решений в условиях риска; владение теориями мотивации, лидерства и власти для

решения стратегических и оперативных управленческих задач; умение вести делопроизводство и документооборот [6].

Вопросы, относящиеся к различным аспектам муниципальной службы, в том числе к профессиональному имиджу, регулируются Федеральным законом от 02.03.2007 №25 ФЗ (ред. от 30.06.2016) «О муниципальной службе в Российской Федерации». В законе выделена статья 14.2., посвященная требованиям к служебному поведению муниципального служащего. В его обязанности входят такие действия, как, например: обеспечение равного, беспристрастного отношения ко всем физическим, юридическим лицам и организациям. Запрещается оказывать предпочтения, каким-либо социальным группам, гражданам, объединениям, а также не допускать предвзятости. Служащие обязаны быть корректными при общении с гражданами и должны проявлять уважение не только к гражданам, но и к обычаям и традициям страны в целом. Они должны учитывать культурные и другие особенности этнических и социальных групп. Также соблюдать нейтральность, которая исключает возможность влияния на профессиональную служебную деятельность решений муниципальных служащих, например, политических партий и других общественных и религиозных объединений. Муниципальные служащие должны способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию. Допущение конфликтов способно нанести ущерб репутации и авторитету муниципального органа. Поэтому не следует совершать действий, связанных с влиянием каких-либо личных, имущественных, финансовых или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей муниципального служащего [12].

Ни одно из этих требований напрямую не связано с имиджем муниципального служащего. Однако гражданин, работающий на благо государства, должен выглядеть соответствующим образом. Так как он является представительным лицом государственной власти, то ему необходимо иметь соответствующий должности строгий имидж.

Существует типовой кодекс этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих РФ. В нем прописаны рекомендательные нормы, правила и этика, которыми должны руководствоваться государственные и муниципальные служащие. Им необходимо исходить из положений, касающихся того, что права и свободы человека являются высшей ценностью. Каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

В данном кодексе дополнительно прописаны пункты поведения, от которого служащему следует воздерживаться. Например, к ним относятся: высказывания и действия дискриминационного характера в адрес от руководителя к подчиненным или между коллегами, которые касаются пола, расы, национальности, языка, гражданства, социального или имущественного положения, политических или религиозных предпочтений. Следует воздерживаться от грубости, незаслуженных обвинений и оскорблений. Тем более такое поведение не должно исходить от руководителя. К запретам и ограничениям необходимо отнести курение во время служебных совещаний. Профессиональная деятельность муниципальных служащих включает взаимодействие с другими людьми, в ходе которого осуществляется воздействие на них, во многом посредством имиджа. Что касается внешнего вида муниципального служащего при исполнении им должностных обязанностей, то в зависимости от условий службы и формата служебного мероприятия, он должен способствовать уважительному отношению граждан к органам местного самоуправления и соответствовать деловому стилю [3].

Одной из компетенций, прописанных в образовательном стандарте по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, является владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения. Что еще раз подтверждает важность имиджа муниципальных служащих [6].

Правильно подобранный имидж является залогом успеха публичных выступлений, которые являются элементом профессиональной деятельности муниципальных служащих. Образ, который муниципальный служащий представляет окружающему миру, чаще воспринимается людьми как отражение уровня самооценки самого муниципального служащего.

Таким образом, для муниципальной службы имидж имеет важное функциональное и статусное значение. Он является показателем, сообщаящим об уровне доверия населения к ней, а также служит критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности, проводимых государством преобразований. Имидж закрепляет степень соответствия действий местных органов власти требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом. Имидж муниципальных служащих в большой мере определяет поведение граждан по отношению к органам местной власти и служащим в том числе.

Муниципальным служащим следует формировать у себя позитивный имидж, так как он является необходимым условием эффективного функционирования и развития местной власти. Население, оценивая имидж муниципальных служащих, формирует представление о работе всего государства в целом. Поэтому обобщая имидж отдельных муниципальных служащих, мы получаем конечный результат образа местных органов власти.

1.4. Технологии формирования имиджа муниципальных служащих

Необходимость формирования положительного имиджа муниципального служащего на сегодняшний день имеет ряд причин. Данная категория людей, находится под пристальным вниманием СМИ и населения. Зачастую мнение о них опосредуется стереотипами восприятия. Значительная часть населения придерживается мнения, что наша власть коррумпирована и не считает своей целью помогать гражданам с их

проблемами. Образ муниципального служащего в сознании социума формируется на основе совокупности его личностных качеств и способности эффективно выполнять свои должностные обязанности, в том числе и во внерабочее время. Стоит одному представителю власти по какой-либо причине не выполнить свои обязанности или выполнить не в срок, то все муниципальные служащие становятся в глазах этого человека некомпетентными и не желающими помогать гражданам. Одной из важнейших задач муниципального служащего является способность оставлять о себе хорошее впечатление и научиться формировать имидж.

Российский политолог и психолог Е.В. Егорова занималась исследованиями по формированию имиджа, касающегося внешнего вида. Свой имидж мы можем создавать искусственно, а также он может образовываться стихийно. При искусственном создании своего имиджа, человек действует целенаправленно и осознанно. Для создания более впечатляющего имиджа можно прибегнуть к помощи специалистов, в этом случае над образом будут работать имиджмейкеры. Конечно, не все люди обращаются за помощью к специалистам. Несомненно, этим можно заниматься и самостоятельно человеку, осознанно желающему создать определенное мнение о себе. Формирование имиджа может происходить стихийно. В этом случае имидж формируется на подсознательном уровне. Но даже если работа над имиджем осуществляется специалистами, в дальнейшем человеку нужно соответствовать созданному образу, то есть постепенно человек перестает сознательно его контролировать [16].

Образ муниципального служащего должен демонстрировать позитивное отношение к общественности. Эффективность взаимодействия с населением становятся одним из квалификационных требований, предъявляемых работникам органов местной власти. Технологии связей с населением предполагают использование разнообразных средств коммуникации. К ним относят приемы, совещания, «горячую линию», стенды с информацией и т.д. [31].

Муниципальным служащим необходимо разделять ценности со своими гражданами. Обеспечивать деятельность, которая будет выражаться в выполнении должностных функций, проявлять интерес к проблемам граждан, отвечать на возникающие у них трудности и оказывать поддержку реальной помощью. А также не забывать о проявлении уважения. Все это будет способствовать тому, что граждане будут доверять власти.

Конструктивные отношения между людьми устанавливаются в том случае, когда люди помнят о поговорке: «Относись к человеку так, как бы ты хотел, чтобы относились к тебе». Следовательно, благодаря вежливому отношению к населению, внимательности и готовности улучшить благосостояние населения, муниципальные служащие будут способствовать улучшению отношений с населением и повышению своего авторитета. Тем самым имидж муниципальных служащих будет улучшаться [16].

В деятельности муниципальных служащих существуют требования не только к профессиональным обязанностям и качествам личности, но и к внешнему облику. Привлекательных внешне людей мы потенциально оцениваем выше и начинаем видеть в них больше положительных сторон. Важным элементом внешнего облика является одежда. Официальная одежда может служить кодом, свидетельствующим о степени надежности и респектабельности. Имидж в деловом обществе является инструментом, с помощью которого возможно создать доверительные отношения.

Ни для кого не секрет, что люди склонны выполнять свои обязанности в том случае, если предъявляемые к ним требования подкреплены документально. Так и на муниципальной службе, например, не все служащие готовы придерживаться на работе делового стиля во внешнем облике. Есть ряд муниципальных организаций, сотрудники которых могут приходить на работу в джинсах, с яркими аксессуарами и т.д. Поэтому рекомендации по внешнему виду следует обозначить в форме дресс-кода, который должен быть закреплён в приказе на одном уровне с должностными обязанностями.

Муниципальным служащим необходимо вести соответствующий

статусу образ жизни, чтобы не допускать появления отрицательной репутации. Особую роль в жизни представителей власти играют СМИ и связи с общественностью. Они напрямую причастны к формированию имиджа муниципальных служащих, так как выступают главным источником получения сведений о деятельности местной власти для общества. В большинстве случаев СМИ используют речевые обороты, усиливающие сомнения в отношении к власти. Таким образом, они оказывают влияние на формирование в сознании людей общего впечатления о власти. От качества и правдивости информации от СМИ, зависит, какой имидж муниципального служащего формируется в глазах общественности [25].

Созданный СМИ образ муниципального служащего может быть настолько искажен, что население не спешит обращаться в органы местной власти за помощью. Это также может приводить к возникновению противоречий. Это касается случаев, когда образ, навязанный СМИ, не совпадает с реальными характеристиками муниципального служащего. В действительности, есть немало муниципальных служащих, способных эффективно решать задачи, поставленные гражданами [31].

Одним из возможных путей разрешения подобных противоречий является создание в муниципальных органах своей пресс-службы, самостоятельно доносящей информацию до СМИ. В некотором роде пресс-служба упростит работу СМИ, подготавливая фотоотчеты, репортажи и интервью с различных мероприятий и конкурсов самостоятельно. Подготовленный материал будет отправляться в СМИ для трансляции на ТВ, в сети Интернет и печатных изданиях. Таким образом, это будет способствовать формированию более позитивного отношения к власти, поскольку пресс-служба муниципального органа имеет целью привлечь внимание граждан к положительным чертам в поведении муниципальных служащих. Такая технология поможет сформировать положительный имидж местной власти.

Подводя итог, можно сказать, что гражданам важно чувствовать

заинтересованность власти в решении их проблем и готовность помочь им. Для этого муниципальные служащие должны обладать необходимым уровнем профессиональной квалификации и не допускать действий, которые бы способствовали ухудшению имиджа власти. Таким образом, у СМИ не будет повода для демонстрации негативных сторон их имиджа.

1.5. Проблемы, препятствующие формированию положительного имиджа муниципального служащего

На сегодняшний день проблема формирования положительного имиджа муниципальных служащих является насущной. Актуальность во многом связана со стереотипным восприятием представителей власти: многие россияне считают, что муниципальные служащие коррумпированы, следствием чего является падение уровня доверия к власти в целом. Тенденция отрицательно оценивать представителей власти имеет давнюю историю. Взяточничество и безответственность существовали на протяжении всей истории развития России, еще задолго до образования РФ. Однако у этой тенденции есть объективные основания. В 2016 году по индексу восприятия коррупции Россия занимала 131 место из 176 мест [37].

Коррупция является не только фактором, накладывающим негативный отпечаток на имидж страны, но и является проблемой, представляющей угрозу государству. Преступления коррупционной направленности наносят большой ущерб стране. По данным сайта «Газета. Ru» за последние 2, 5 года РФ претерпела ущерб в 130 млрд рублей. Совету Федерации и Государственной Думе нашей страны необходимо создать правовую основу для искоренения коррупции. Должны быть меры ответственности муниципальных служащих за преступления коррупционного характера [38].

В настоящее время уже имеются прецеденты судебного решения в отношении муниципальных служащих, обвиненных в коррупционных

преступлениях. В ноябре 2017 года было громкое обвинение губернатора Сахалинской области в том, что он в годы своего губернаторства создал преступную группу. Его подчиненные выполняли распоряжения, находили потенциальных взяткодателей из числа коммерсантов и требовали с них многомиллионную выплату. В случае отказа, они обещали устроить предпринимателям «сладкую жизнь», используя свое служебное положение. За шесть лет губернаторства Хорошавин и его команда взяли более 522 миллионов рублей взяток. Прокурор назначил главе островного региона 13 лет колонии строгого режима и 500 миллионов рублей штрафа [44].

В феврале 2018 года по данным INTERFAX.RU Председатель Следственного комитета Александр Бастрыкин и исполняющий обязанности главы Дагестана Владимир Васильев договорились навести правопорядок в республике, сообщила официальный представитель Следственного комитета (СК) Светлана Петренко. «Главная задача – сделать все необходимое для обеспечения законности и правопорядка в республике. Служащим запретили выезжать за границу и экстрадировали их в Москву. Приказ действует до окончания работы комиссии по расследованию коррупции в регионе. Ранее стало известно, что в региональные министерства и ведомства пришли с обысками сотрудники центрального аппарата Генпрокуратуры, Следственного комитета, ФСБ и МВД. Они проводят выемки документов. Проверке подлежат министерства финансов и здравоохранения Дагестана, органы образования, Управление службы судебных приставов и другие правоохранительные структуры [45].

В.В. Михеева в своей статье «Необходимость развития PR-служб в муниципальных органах власти на современном этапе», выделила причины, порождающие недоверие граждан к органам власти. К ним относятся такие причины, как:

- техническая причина;
- культурно–историческая причина;
- организационная причина;

–ресурсная причина.

Техническая причина связана с отсутствием в муниципальных органах власти компетентных специалистов в сфере связей с общественностью, служащие не в полной мере разъясняют гражданам представление о своей профессиональной деятельности. Кроме того, многие должностные лица не имеют четкого представления об имидже, не знают, каким образом его улучшить, а главное зачем.

Культурно-историческая причина связана со степенью активности граждан. Исторически сложилась ситуация, когда население имеет ограниченные возможности принимать участие в решении вопросов управления в местной власти.

Организационная причина выражается, прежде всего, в компетентности и квалификации служащих. Очевидно, что имидж органов власти, в том числе, местной администрации, формируется на основе работы этой организации и отдельных сотрудников. Характер имиджа муниципальных служащих во многом зависит от того, как они выполняют свои должностные обязанности. Муниципальные служащие могут по-разному восприниматься разными группами населения. Например, одни люди воспринимают местную администрацию, как орган, который готов помочь и оказывает помощь своевременно. Другая группа людей может совершенно иначе отзываться о работниках муниципальной организации. Например, безработные граждане могут считать работников органов местной власти грубыми и безразличными к их проблеме.

Ресурсная причина обуславливается такими факторами, как недостаточность технической и материальной базы, дефицит времени, а также ограничение финансирования.

Для решения проблем, связанных с перечисленными причинами, необходимо обратить внимание на ряд вопросов. Муниципальные органы имеют общественное доверие лишь в том случае, если они прислушиваются к мнению населения в принятии решений по управленческим действиям, а

также действуют строго в соответствии с законом. Для повышения уровня доверия граждан необходимо наладить устойчивую обратную связь, например, в форме обращений граждан. Обратная связь регулирует социальные отношения между органами управления и населением. Когда развита данная форма общения, тогда население имеет возможность выражать свои пожелания в адрес органов управления. Благодаря этому может быть отлажена работа муниципальных служащих, а также улучшен контроль над исполнением принятых решений.

Общественное мнение играет важную роль в оценке управленческих решений. Поэтому необходимо устанавливать и поддерживать контакты с населением, информируя их о принимаемых решениях. А также анализировать мнения и реакции на действия со стороны населения в адрес органов власти и должностных лиц. Муниципальным служащим ни в коем случае нельзя игнорировать жалобы и заявления граждан, так как это может привести к конфликтам. Чем прозрачнее работа муниципальных служащих, тем выше уровень доверия со стороны населения к власти [15, 22].

Работа муниципальных служащих предполагает улучшение благосостояния граждан. Это значит, что если муниципальные служащие будут принимать управленческие решения, опираясь не только на свои догадки и предположения, но и на мнение общественности, это будет способствовать не только повышению эффективности их деятельности, но и формированию более позитивного отношения со стороны граждан [30].

Также необходимо обратить внимание на необходимость повышения уровня нравственной культуры муниципальных служащих. Наличие морального аспекта играет большую роль в работе муниципальных служащих, так как негативное впечатление от их поступков подрывает авторитет органов. Тем самым падает уровень доверия к власти и искажается имидж служащих. Муниципальная служба предполагает максимально возможную помощь отдельным гражданам. Эффективное осуществление профессиональной деятельности муниципальными служащими требует

опоры на такие ценности, как: ответственность, компетентность, честность, беспристрастность, справедливость [19].

Мнение населения о муниципальных служащих формируется под влиянием ряда факторов, в первую очередь, под влиянием непосредственного взаимодействия с представителями власти и средств массовой информации. СМИ являются одним из основных источников формирования имиджа муниципальных служащих в глазах общественности. От достоверности информации, передаваемой СМИ, зависит не только уровень осведомленности населения о деятельности местной власти, но и характеристики образа власти в глазах населения. Нередко СМИ отбирают из большого объема информации часть, формирующую наиболее благоприятный образ местной власти. Сами муниципальные служащие не в полной мере доводят информацию о своей деятельности до граждан. Таким образом, у населения формируется узкое и не вполне соответствующее действительности представление о местной власти. Возможно, именно это и обуславливает низкую инициативность граждан при обращении в органы власти. Граждане нашей страны по-прежнему предпочитают первоначально обращаться за помощью к родственникам и друзьям, нежели к органам местного самоуправления [50].

Таким образом, к проблемам, препятствующим формированию положительного имиджа муниципального служащего, можно отнести:

противоречие между положительным характером имиджа в понимании муниципальных служащих и менее благоприятным пониманием имиджа муниципальных служащих населением;

а также противоречие между оценками представителей власти своей профессиональной деятельности как «прозрачной» и «открытой» для граждан, связанной с улучшением благосостояния жизни населения, и представлением граждан о безответственности и коррумпированности муниципальных служащих.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

1. Имидж муниципальных служащих и местной власти формируется на основе прямого контакта ее представителей с населением. Он служит критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности, проводимых государством преобразований. Муниципальные служащие должны придерживаться официального внешнего вида и формировать у себя позитивный имидж, так как они являются олицетворением органов власти и способствуют формированию у граждан мнения о государстве в целом.

2. Имидж означает «целенаправленно сформированный образ какого-либо лица, явления или предмета». Процесс формирования включает следующие элементы: основа, модель имиджа, которая будет использоваться для изменения данной основы, искажения, вносимые СМИ и готовый результат по окончании работы.

3. Одной из технологий формирования позитивного имиджа муниципальных служащих в глазах граждан является создание в муниципальных органах личной пресс – службы, которая предоставляла бы достоверную информацию о муниципальных служащих средствам массовой информации, для того чтобы избежать искажений.

4. К основным проблемам, препятствующим формированию положительного имиджа муниципального служащего относятся: противоречие между положительным характером имиджа в понимании муниципальных служащих и менее благоприятным восприятием имиджа муниципальных служащих населением.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ ТЕНДЕНЦИЙ И ПРОТИВОРЕЧИЙ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

2.1. Общая характеристика исследования

Цель исследования – изучение имиджа муниципального служащего и сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего с мнением представителей муниципальной власти.

Объект исследования – население и муниципальные служащие Свердловской области.

Предмет исследования – мнение граждан и муниципальных служащих г. Екатеринбурга и Свердловской области об имидже муниципального служащего.

Для достижения поставленной цели нами было проведено эмпирическое исследование. Исследование проводилось в течение октября - марта 2017-2018 гг. В исследовании приняли участие 67 респондентов. Среди них были муниципальные служащие Администрации Верх – Исетского района г. Екатеринбурга (6 человек), Отдела ГБУ СО «Многофункциональный центр» в п. Зайково (9 человек), а также граждане Свердловской области (52 человека).

В опросе приняли участие 15 муниципальных служащих. Возраст муниципальных служащих - от 30 до 55 лет. Наибольшую часть выборки муниципальных служащих составили респонденты в возрасте от 30 до 40 лет.

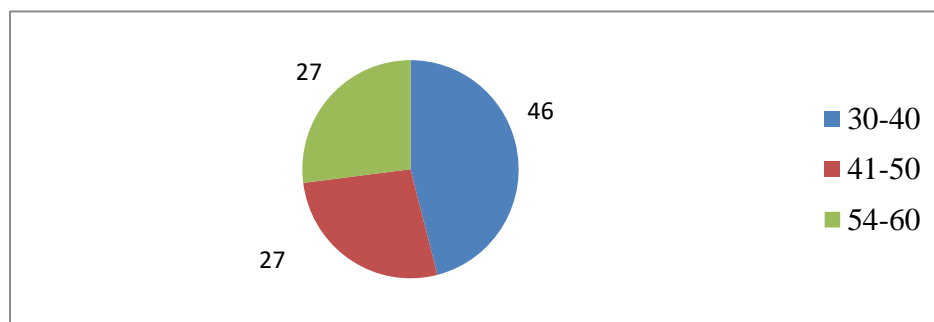


Рис. 1. Возрастной состав респондентов (муниципальных служащих), в процентах, %

У наибольшей части респондентов (муниципальных служащих), а именно 86% имеется высшее образование, а 14% респондентов с неоконченным высшим образованием.

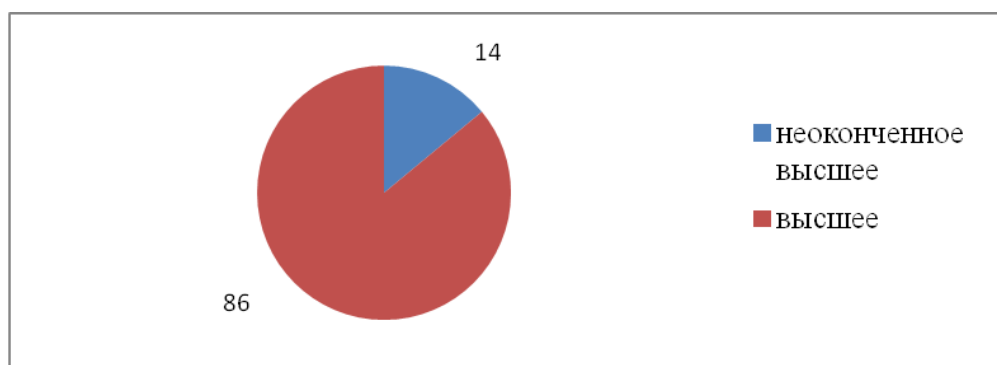


Рис. 2. Образовательный уровень респондентов (муниципальных служащих), в процентах, %

В опросе граждан приняли участие 52 человека. Большинство респондентов, а именно: 67% женского пола. Доля мужского пола 33%.

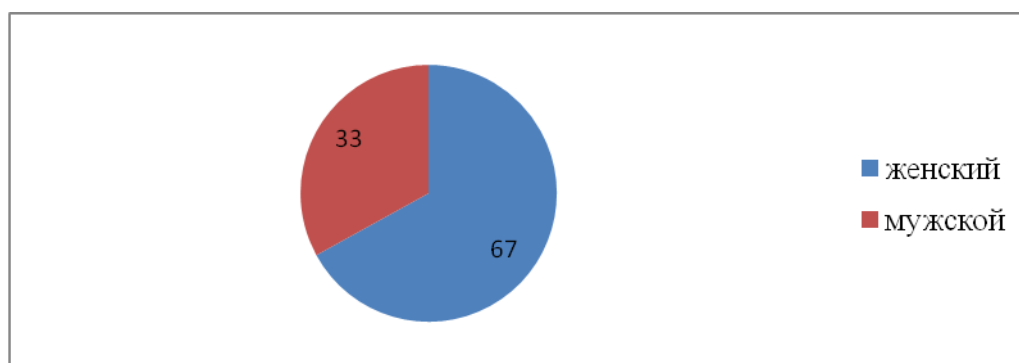


Рис. 3. Распределение респондентов (граждан) по полу, в %

Это были люди разного социального статуса. К ним относятся школьники, студенты, работающие граждане, а также пенсионеры (возраст респондентов варьировался от 13 до 56 лет). Большая часть респондентов была представлена категорией студенты - 48%, на втором месте работающие граждане - 38%, 10% - пенсионеры и 4% - школьники.

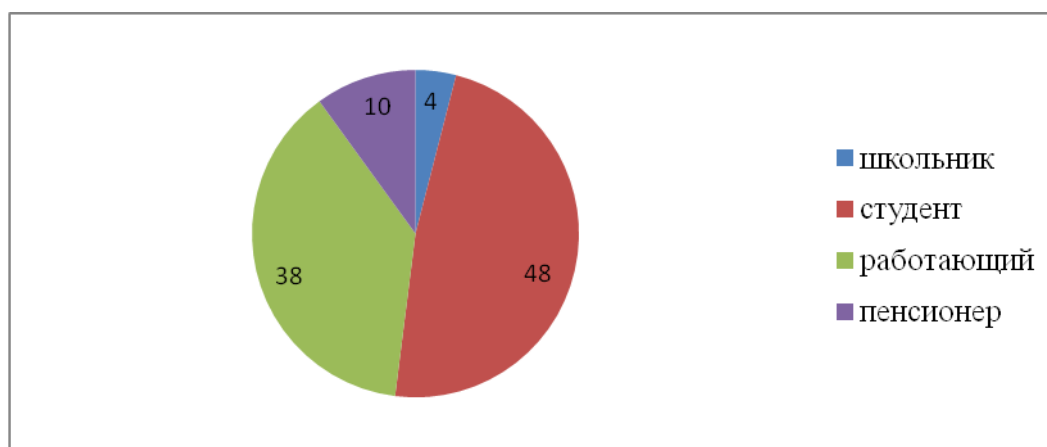


Рис. 4. Распределение респондентов (граждан) по социальному статусу, в %

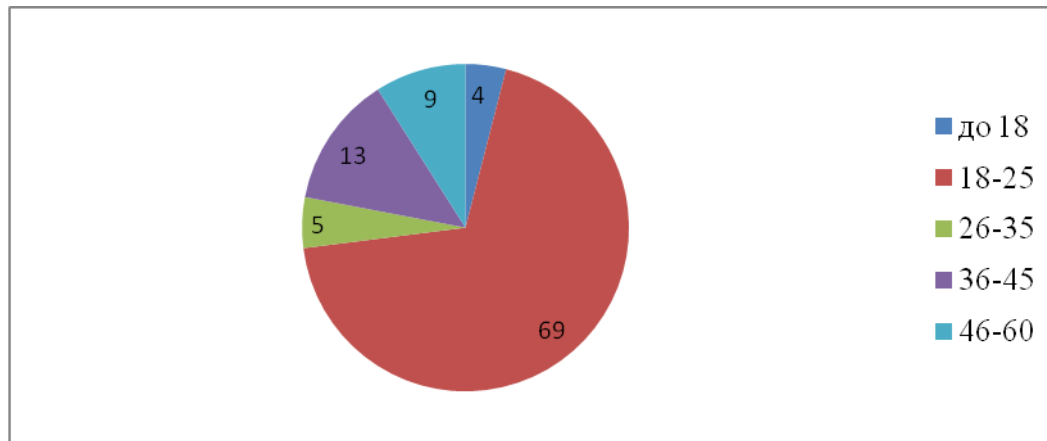


Рис. 5. Распределение респондентов (граждан) по возрасту, в %

Возрастные категории граждан: от несовершеннолетних до 56 лет. Категория 18-25 представлена наибольшим количеством респондентов - 69%. Далее - представители категории 36-45 лет, их 13%. Категория 46-60 лет охватывает 9%. 5% и 4% - соответственно, у категорий 26-35 лет и до 18.

Так как в исследовании принимали участие люди с разным социальным статусом, они также различались по уровню образования. Среди

респондентов были люди со средним образованием - 27%, средним профессиональным - 13%, незаконченным высшим - 37% и высшим образованием - 23%.

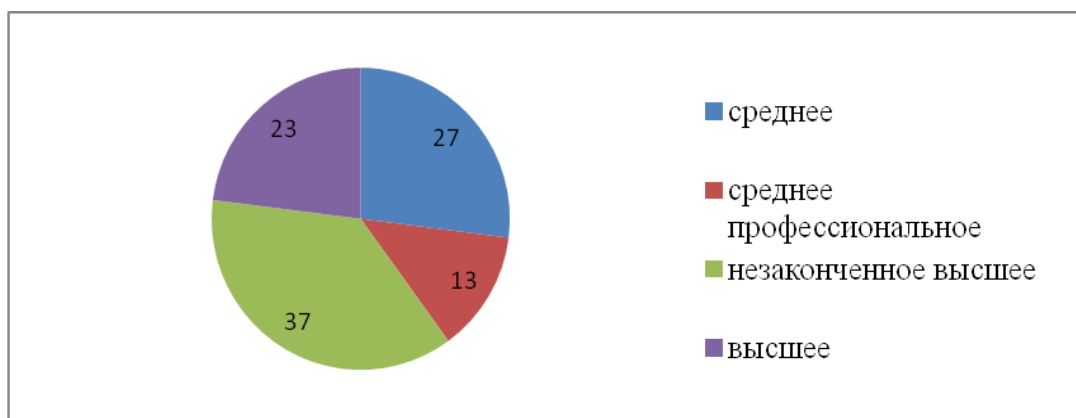


Рис. 6. Распределение респондентов (граждан) по уровню образования, в процентах, %

Для проведения исследования был использован метод анкетирования. Было разработано две анкеты: для населения и для муниципальных служащих. Текст обеих анкет представлен в Приложении (Приложение 1 и Приложение 2).

Анкеты были направлены на изучение имиджа муниципального служащего. Анкетирование позволило провести сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего с мнением представителей муниципальной власти.

Анкета для населения включала 14 вопросов, объединенных в несколько блоков.

Вопросы первого блока: выявление частоты обращений граждан в органы местного самоуправления и отрицательных черт муниципальных служащих, с которыми сталкивались граждане при обращениях.

Вопросы второго блока: оценка значимости имиджа муниципальных служащих для граждан и необходимости введения единой формы для них.

Вопросы третьего блока: оценка уровня доверия граждан к муниципальным служащим; степени удовлетворенности граждан работой

муниципальных служащих; черт, приписываемых гражданами муниципальным служащим.

Вопросы четвертого блока: оценка значимости имиджа муниципальных служащих для их профессиональной деятельности; оценка необходимости учета мнения граждан при формировании имиджа муниципальных служащих.

Анкета для муниципальных служащих была составлена по аналогии. Вопросы анкеты для муниципальных служащих направлены на выявление:

- значимости для муниципальных служащих профессионального имиджа;
- их отношения к необходимости введения единой формы;
- имеющихся пробелов в знаниях муниципальных служащих по улучшению имиджа делового человека;
- осознания муниципальными служащими мнения граждан при формировании своего имиджа;
- понимания степени влияния мнения граждан об имидже муниципальных служащих на уровень доверия и уважения населения к местной власти.

Отличие анкеты для муниципальных служащих от анкеты для граждан состоит лишь в том, что муниципальным служащим предлагается при ответах на некоторые вопросы сделать предположения относительно того, какой ответ дали бы граждане на их месте.

2.2. Обработка и анализ результатов

Результаты анкетирования населения представлены в Таблице №4 Приложения 3. В результате обработки анкеты для граждан были получены следующие данные.

Вопросы 1 и 2 анкеты были направлены на выявление частоты обращения граждан в муниципальные органы.



Рис. 7. Распределение ответов на вопрос 1 «Как часто Вы обращаетесь в органы местного самоуправления?»

Как видно из диаграммы, на вопрос «Как часто вы обращаетесь в органы местного самоуправления?» 44% респондентов ответили «редко, 42% - «иногда», ответы «часто» и «никогда» выбрали, соответственно, 6 и 8% респондентов.

На вопрос «Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим за последние полгода?» соотношение ответов получилось 50/50 (рис. 8).

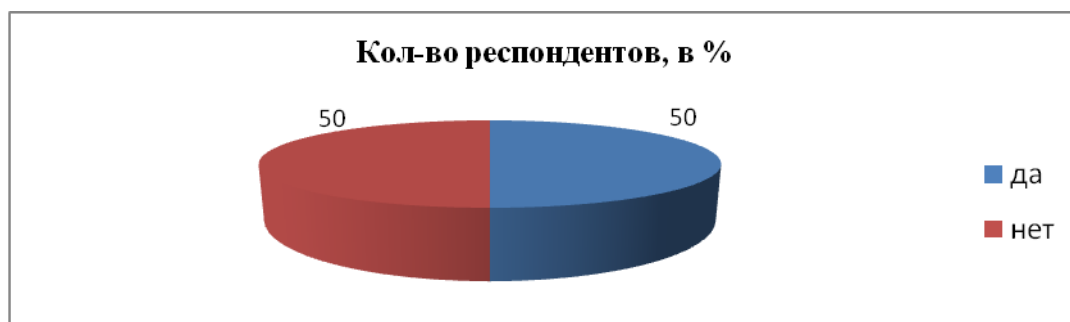


Рис. 8. Распределение ответов на вопрос 2 «Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим за последние полгода?»

На вопрос «Обнаружили ли Вы отрицательные черты в поведении муниципальных служащих?» были получены следующие результаты: большая часть респондентов, а именно: 69% граждан, обратившихся к муниципальным служащим в последние полгода, ответили, что не обнаружили у них отрицательных черт (рис. 9).



Рис. 9. Распределение ответов на вопрос 3 «Обнаружили ли Вы отрицательные черты в поведении муниципальных служащих?»

При ответе на вопрос, «Какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении муниципальных служащих?» 31% респондентов обнаружили такие отрицательные черты в поведении муниципальных служащих, как: «безответственность» и «неумение общаться» (по 3% респондентов), «нетерпимость» и «грубость» (по 7% респондентов). Наибольший процент респондентов (11%) отметили «равнодушие» (рис. 10).



Рис. 10. Распределение ответов на вопрос «Какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении муниципальных служащих?»

На вопрос «Обращаете ли Вы внимание на то, как выглядят муниципальные служащие?» были получены следующие результаты: «да» ответили 33%, «скорее да» 42%, а «нет» и «скорее нет» 19% и 6% соответственно (рис. 11).

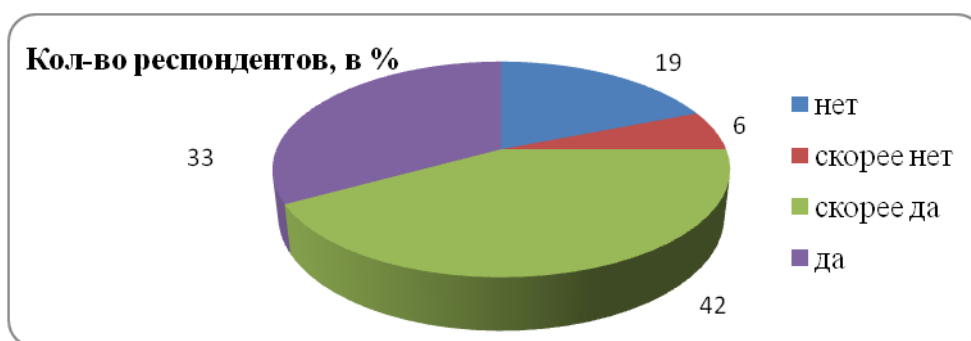


Рис. 11. Распределение ответов на вопрос 4 «Обращаете ли Вы внимание на то, как выглядят муниципальные служащие?»

На вопрос «Важно ли для Вас, как выглядят муниципальные служащие?» мы получили соответствующие результаты: «нет» – 19%, «скорее нет» – 21%, «скорее да» – 37%, «да» – 29%. То есть для 66% респондентов имидж муниципальных служащих является важным. Данные представлены на диаграмме (рис. 12).

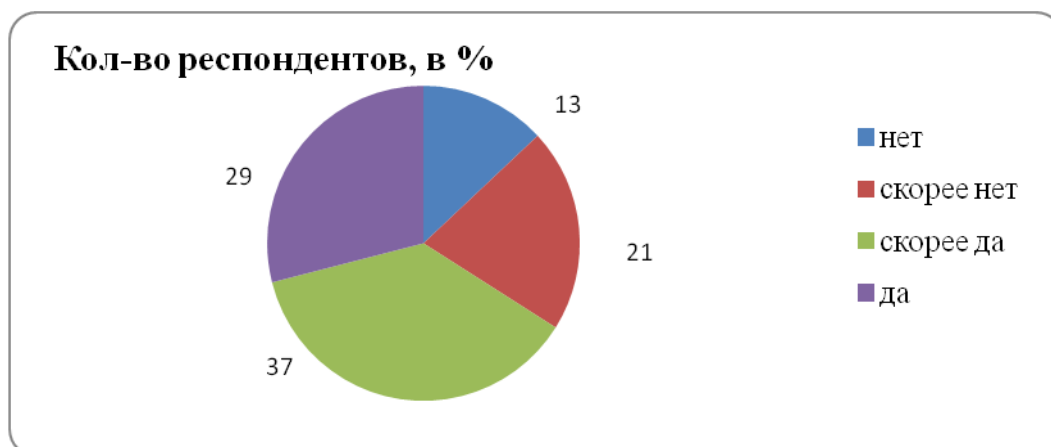


Рис. 12. Распределение ответов на вопрос 5 «Важно ли для Вас, как выглядят муниципальные служащие?»

На вопрос «Нужна ли единая форма муниципальным служащим?» нами были получены следующие результаты: большая часть респондентов, а именно 40% ответили - «скорее нет», не согласны с введением формы19% граждан. 26% респондентов согласны, они ответили - «да», а указали «скорее да» 15% респондентов (рис 13).



Рис. 13. Распределение ответов на вопрос 6 «Нужна ли единая форма муниципальным служащим?»

Что касается уровня доверия и уважения граждан к местной власти, то анализ ответов на вопрос «Как бы Вы оценили уровень доверия по отношению к муниципальным служащим?», позволяет сделать вывод о том, что средний уровень доверия составляет 58% из 100. А уровень уважения - на отметке 60% из 100.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы обслуживанием муниципальных служащих?» были получены следующие результаты: «нет» ответили – 67% респондентов, а «скорее нет» 4%. Удовлетворенными оказались 16% граждан, а «скорее да» ответили 13%. Таким образом, большинство опрошенных граждан на сегодняшний день не удовлетворены работой местной власти (рис. 14).

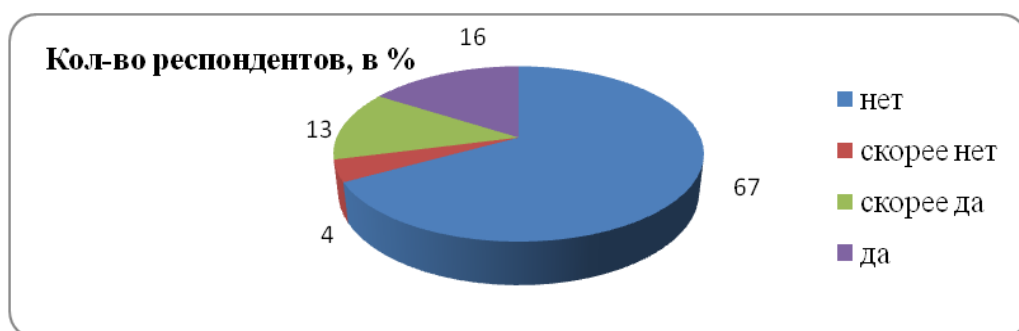


Рис. 14. Распределение ответов на вопрос 9 «Удовлетворены ли вы обслуживанием муниципальных служащих?»

Несмотря на неудовлетворенность работой представителей власти, на сегодняшний день образ типичного муниципального служащего в глазах граждан включает положительные характеристики. Население Свердловской области на первое место ставят профессионализм муниципальных служащих, на второе – терпимость, а третье место разделили ответственность и исполнительность. Данные представлены на диаграмме (рис. 15).



Рис. 15. Распределение ответов на вопрос 10 «Представьте себе типичного муниципального служащего и выберите характеристики, присущие ему»

При ответе на вопрос о наиболее значимых характеристиках в образе идеального муниципального служащего граждане поставили на первое место профессионализм, на второе - ответственность, а третье место разделили такие характеристики, как исполнительность и умение слушать (рис. 16). Сопоставление характеристик, входящих в образ типичного и идеального муниципального служащего, позволяет сделать вывод об их сходстве. Такие характеристики, как профессионализм, ответственность и исполнительность, являются ведущими в обоих описаниях. При ответе на вопрос, касающийся типичного муниципального служащего, была выделена такая характеристика, как умение слушать, но, по мнению граждан, она не является наиболее значимой характеристикой.



Рис. 16. Распределение ответов на вопрос 11 «Выберите наиболее значимые профессиональные качества муниципального служащего»

На вопрос «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?», граждане ответили положительно, считая, что имидж необходим муниципальным служащим на профессиональной деятельности. Были получены следующие результаты: 29% респондентов ответили – «важен», 65% «скорее да», 2% «скорее нет», 4% «не важен». Данные представлены на диаграмме (рис. 17).

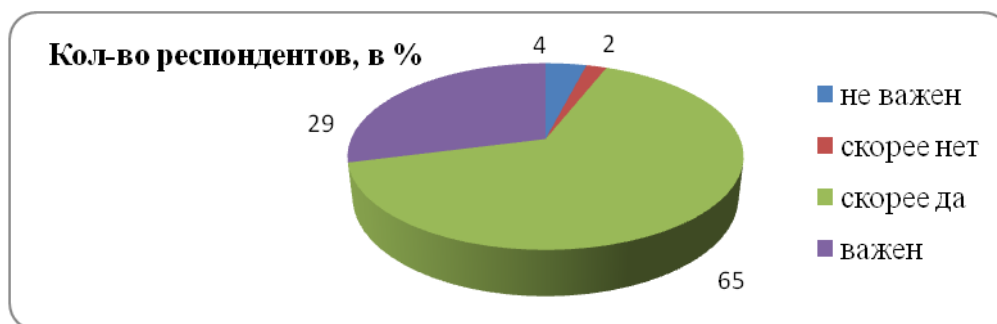


Рис. 17. Распределение ответов на вопрос 12 «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?»

Граждане Свердловской области согласны с тем, что внешний вид муниципальных служащих оказывает влияние на доверие и уважение к ним. На вопрос «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?», респондентами были

даны следующие ответы – «да», 57% - «скорее да», 6% и 2% ответили «скорее нет» и «нет» соответственно (рис. 18)



Рис. 18. Распределение ответов на вопрос 13 «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?»

Последний вопрос был связан с ролью общественного мнения при формировании имиджа муниципальных служащих. Можно сделать вывод – большинство респондентов считают, что муниципальным служащим необходимо учитывать мнение граждан при формировании своего имиджа. Так как на данный вопрос «Да» - ответили 17% респондентов, а «скорее да» - 48%. Не согласны 8% граждан, а «скорее нет» ответили - 27%. Данные представлены на диаграмме (рис. 19).



Рис. 19. Распределение ответов на вопрос 14 «Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?»

Обобщая ответы граждан, следует сказать, они считают, что имидж и внешний облик важен для муниципальных служащих. Половина опрошенных граждан обращает внимание на то, как выглядят муниципальные служащие. В целом граждане положительно относятся к ним. Анализ ответов позволяет сделать вывод о том, что уровень доверия составляет 58% из 100. А уровень уважения - на отметке 60%. Имея такие результаты в отношении к местной власти, наибольшее количество респондентов выразили неудовлетворенность обслуживанием муниципальных служащих. Но, несмотря на это образ типичного муниципального служащего в глазах граждан включает положительные характеристики. Население на первое место ставит профессионализм представителей власти, на второе – терпимость, а на третье ответственность и исполнительность. Наиболее значимыми характеристиками граждане считают: профессионализм, ответственность, исполнительность и умение слушать.

Такие характеристики, как профессионализм, ответственность и исполнительность, являются ведущими в обоих описаниях. При ответе на вопрос, касающийся типичного муниципального служащего, была выделена характеристика – умение слушать, но, по мнению граждан, она не является наиболее значимой. Граждане считают, что имидж играет важную роль в профессиональной деятельности муниципальных служащих, а внешний вид влияет на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему. Большинство респондентов считают, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа.

Кроме граждан в анкетировании приняли участие муниципальные служащие. Ниже приводятся их ответы на вопросы анкеты (Приложение 2).

На вопрос «Важен ли для профессиональной деятельности муниципального служащего его внешний облик?» был получен положительный результат. Так, 95% муниципальных служащих считают, что внешний облик имеет немаловажное значение (рис. 20).



Рис.20. Распределение ответов на вопрос 1 «Важен ли для профессиональной деятельности муниципального служащего его внешний облик?»

Мнения респондентов на вопрос «Как Вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?» разделились. 27% ответили - «да», 33% - «скорее да», 13% - «скорее нет» и 27% - «нет». Большинство муниципальных служащих за введение единой формы. Данные представлены на диаграмме (рис. 21).



Рис. 21. Распределение ответов на вопрос 2 «Как Вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?»

Средний балл ответов на вопросы 3 и 4 «Как бы Вы оценили уровень доверия и уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим?» оказался одинаковым и составил 58% из 100.

Представители местной власти, считают, что на сегодняшний день в образе типичного муниципального служащего на первое место следует поставить такую черту, как исполнительность. Второе место занимает дисциплинированность представителей власти, а третье - их профессионализм. Данные говорят о том, что, по мнению самих

муниципальных служащих, их образ состоит из положительных характеристик, несмотря на то, что зачастую СМИ представляют их в негативном свете во время исполнения профессиональных обязанностей. Данные представлены на диаграмме (рис. 22).

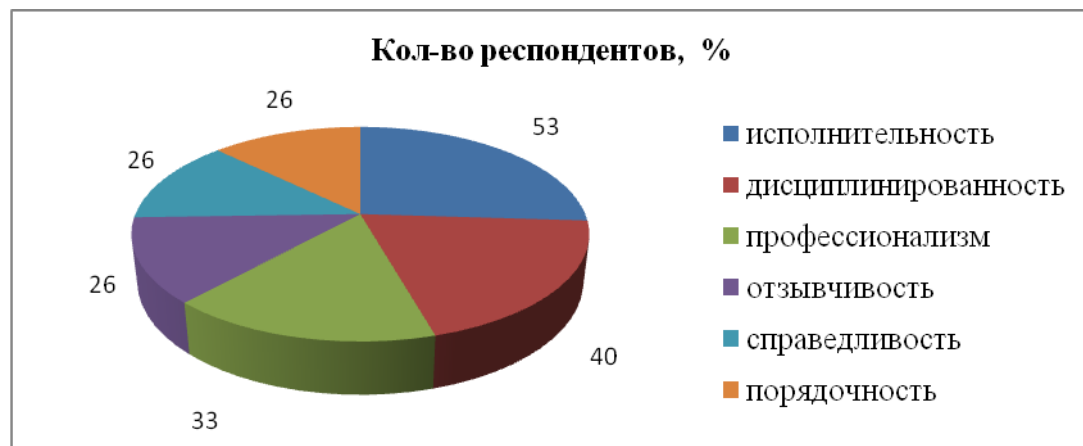


Рис. 22. Распределение ответов на вопрос 5 «Характеристики типичного муниципального служащего»

Профессиональными качествами, которые муниципальные служащие выбрали, как особо значимые для их деятельности (идеальный образ) являются профессионализм, исполнительность и ответственность (рис. 23)



Рис. 23. Распределение ответов на вопрос «Наиболее значимые профессиональные качества муниципального служащего»

На вопрос «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?» были получены следующие результаты: 27% респондентов ответили - «важен», а 60% - «скорее важен». Наименьшая часть, а именно 13% ответили - «скорее

не важен». Ни один из опрошенных муниципальных служащих не считает имидж неважным для их профессиональной деятельности. Скорее всего, они согласны с тем, что должны обладать положительной репутацией, которая строится на основе правильно подобранного имиджа. Данные представлены на диаграмме (рис. 24).



Рис. 24. Распределение ответов на вопрос 7 «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?»

На вопрос «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?» муниципальные служащие в основном ответили положительно. «Да» ответили 53%, «скорее да» - 27%, «скорее нет» - 6% и «нет» - 14%. Это означает что, по мнению, муниципальных служащих, их внешний вид может повысить или понизить уровень доверия и уважения населения к ним (рис. 25).



Рис. 25. Распределение ответов на вопрос 8 «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?»

Что касается оценки роли общественного мнения при формировании имиджа, то по ответам муниципальных служащих видно, что они готовы на него ориентироваться. Так как на вопрос «Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?» 20% ответили – «да», 60% - «скорее да», 13% - «скорее нет» и лишь 7% - «нет». Данные представлены на диаграмме (рис. 26).



Рис. 26. Распределение ответов на вопрос 9 «Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа»

Делая выводы по последнему вопросу «Испытываете ли Вы потребность в знаниях, благодаря которым можно улучшить свой имидж?», можно сказать, что наибольшая часть - 60% не нуждаются в подобных знаниях («нет» - 33%, «скорее нет» - 27%). Потребность в знаниях имеется у 40% муниципальных служащих (рис. 27).



Рис. 27. Распределение ответов на вопрос 10 «Испытываете ли Вы потребность в знаниях, благодаря которым можно улучшить свой имидж?»

Подводя итог по ответам муниципальных служащих, можно сказать, что 95% муниципальных служащих считают внешний облик важным для профессиональной деятельности, и их большая часть, а именно 60% согласны с необходимостью введения единой формы. Что касается уровня доверия и степени уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим, то ответы оказались одинаковыми и составили 58%. Представители местной власти считают, что в образе типичного муниципального служащего на первое место следует поставить исполнительность. Второе место занимает дисциплинированность, а третье – профессионализм муниципальных служащих. По мнению муниципальных служащих, их образ состоит из положительных характеристик, несмотря на то, что зачастую СМИ представляют их в негативном свете во время исполнения профессиональной деятельности. Профессиональными качествами, которые муниципальные служащие выбрали как особо значимые для их деятельности (идеальный образ) являются профессионализм, исполнительность и ответственность. Ни один из опрошенных муниципальных служащих не считает имидж неважным для их профессиональной деятельности. Они согласны с тем, что должны обладать положительной репутацией, которая строится на основе правильно подобранного имиджа. Больше половины муниципальных служащих ответили, что внешний вид муниципального служащего влияет на чувство доверия и уважения со стороны населения к ним. Что касается оценки роли общественного мнения при формировании имиджа, то по ответам муниципальных служащих видно, что они готовы на него ориентироваться. Меньше половины опрошенных респондентов испытывают потребность в знаниях по улучшению своего имиджа.

На следующем этапе исследования был проведен сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего и мнения представителей муниципальной власти. Расчеты производились с помощью статистической программы Statistica. Поскольку ответы респондентов на

вопросы анкеты относятся к порядковой шкале, то для оценки значимости различий между оценками граждан и оценками муниципальных служащих был использован непараметрический критерий Манна-Уитни для двух независимых выборок.

Таблица 2.

Результаты сравнения оценок граждан и муниципальных служащих по составляющим имиджа

Составляющие имиджа	Медиана		Уровень значимости различий
	Оценки граждан	Оценки муниципальных служащих	
Единая форма	1 (ответ «скорее нет»)	2 (ответ «скорее да»)	p=0,7
Уровень доверия	57,1 (из 100)	57,7 (из 100)	p=0,9
Уровень уважения	57,7 (из 100)	58,3 (из 100)	p=0,8
Важность имиджа, для проф. Деятельности	2 (ответ «скорее важен»)	2 (ответ «скорее важен»)	p=0,7
Влияние внешнего вида на доверие и уважение	2 (ответ «скорее да»)	3 (ответ «да»)	p=0,6
Значимость общественного мнения	2 (ответ «скорее да»)	2 (ответ «скорее да»)	p=0,45

Как видно из результатов, приведенных в Таблице 2, нет значимых различий между гражданами и муниципальными служащими. При ответе на вопрос «Как вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?» и граждане, и муниципальные служащие считают, что в этом нет необходимости. Как граждане, так и муниципальные служащие, примерно одинаково оценивают уровень доверия со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (57,1 и 57,7 из 100). Граждане несколько ниже, чем муниципальные служащие оценивают уровень уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (57,7 из 100 по сравнению с 58,3 из 100), однако различия в оценках не являются статистически значимыми. Тенденция оценивания у муниципальных служащих выше, чем у граждан, но не значительно. Возможно, это связано с

небольшой выборкой. Таким образом, можно сделать вывод, что муниципальные служащие достаточно реалистично оценивают отношение граждан к ним. На наш взгляд, это может быть основой для работы с муниципальными служащими по повышению уровня уважения и доверия к ним со стороны граждан.

И граждане, и муниципальные служащие считают, что правильно подобранный имидж «скорее важен» для профессиональной деятельности муниципального служащего. На вопрос «Влияет ли внешний вид на чувство доверия и уважения со стороны граждан к муниципальным служащим?» были получены ответы «да» и «скорее да». Население и представители власти считают, что значимость общественного мнения при формировании имиджа муниципального служащего «скорее важна».

Подводя итог, можно сказать, что поскольку деятельность муниципальных служащих осуществляется непосредственно для граждан, то им необходимо учитывать мнение населения. А также при разработке памятки с рекомендациями для муниципальных служащих принять во внимание мнения респондентов, касательно того, как, по их мнению, должен выглядеть муниципальный служащий на сегодняшний день.

2.3. Отечественный и зарубежный опыт формирования имиджа муниципальных служащих

Имидж муниципального служащего формируется под воздействием общественного сознания населения. Он является вытекающим результатом взаимодействий муниципальных служащих с населением. Встречи с гражданами позволяют получать информацию о проблемах и нуждах населения. Также служащие могут проводить «горячие линии» по телефону, касающиеся актуальных вопросов граждан и узнавать состояние жизни в пределах муниципального образования. Для создания положительного

имиджа государственных и муниципальных служащих еще в начале 90-х стали разрабатываться правила поведения, которые нигде не были прописаны. В различных государствах начали принимать всевозможные кодексы, касающиеся поведения людей, находящихся во власти. Например, в Таджикистане, Казахстане, Латвии и на Украине в период с 2004 года по 2016 год были утверждены указы их президентов, касающиеся правил поведения государственных и муниципальных служащих. Данные правила имеют нравственный характер, так как они вытекают из ценностей морали. Кодексы были созданы в целях повышения престижа службы в обществе. Для формирования профессионального государства необходимо становление положительного имиджа управленцев [5].

Муниципальные служащие должны ориентироваться в своей профессиональной деятельности на такие принципы, как: профессионализм, этика, социальная защищенность, политическая нейтральность. Они большую часть рабочего времени находятся в центре внимания общества. Корруптированность, неумение применять профессиональные знания, безответственность не делают служащего профессионалом. Лишь активная жизненная позиция, честность, соблюдение этических норм сделают из муниципального служащего патриота страны, который осознает значимость своей работы. Муниципальному служащему также необходимо обладать положительными личностными характеристиками. Но существует проблема, связанная с тем, что при принятии на работу трудно точно определить, например, насколько честен и ответственен этот человек.

Министерства Украины выпустили в 2016г. постановление о введении стандартов этического поведения государственных служащих. Целью создания данного постановления является восстановление доверия населения к муниципальным служащим. Министерства Украины за основу данного акта брали модель обеспечения максимальной прозрачности деятельности государственных органов, введенной в Польше. Акт предполагает достойную службу, а именно: честность, вежливость, соблюдение делового общения,

неразглашение тайн, политическую нейтральность, обеспечение интересов граждан, а также предотвращение конфликтов с ними [39].

Действительно необходимо восстановление доверия населения к органам власти. Общественное мнение в основном под авторитетом служащих подразумевает их порядочность. Для формирования социально-желательного образа служащим необходимо следовать специальному кодексу, который бы закреплял все этические нормы на службе. Подобие данного кодекса имеется в таких странах, как: Испания, Великобритания, Франция и США. Если подробнее говорить о странах Запада, то в США и Англии особое внимание стало уделяться отзывчивости к людям. Главным стандартом для них является открытость и прозрачность. Служащим следует подчиняться не только своим руководителям, но и гражданскому обществу. Таким образом, общественность имеет возможность в какой-то степени влиять на решения органов власти [23].

Эффективность работы служащих зависит не только от профессиональных качеств, но и от деятельности высших руководителей. Например, в Австралии был создан обособленный институт, в котором служат высшие муниципальные служащие. Их деятельность заключается в отборе наиболее подходящих кандидатов на роль специалистов, ориентированных на качество работы.

Таким образом, уменьшается недооценивание компетентности муниципальных служащих. Образование подобных институтов, контролирующих нравственность муниципальных служащих в РФ, находятся на этапе становления. На сегодняшний день они не могут оказать действенное влияние на местную власть. В РФ было принято решение усовершенствовать «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих», который был принят 23 декабря 2010 года. Предполагалось на основе данного кодекса сформировать документ, носящий модельный характер. То есть внести в него положения, которые прописаны в Модельном кодексе поведения для

служащих, принятого Комитетом Министров Совета Европы 11 мая 2000г. и из Указа Президента РФ от 12 август 2002г. №885 «Общие принципы служебного поведения государственных служащих» [4].

По данным модельного кодекса контроль над исполнением служащих своих профессиональных действий будет лежать на гражданах, в специально созданных учреждениях комиссий по этике. Возможно, в нем будут работать бывшие представители администраций, представители культуры и профсоюзных организаций, а также другие общественные деятели. Задачей данной комиссии является создание, поддержание и развитие этических норм служебного поведения служащих, а также предотвращение предполагаемых моральных и нравственных конфликтов. Представители комиссии вправе давать рекомендации по наказанию и увольнению с работы служащих государственным структурам об административных наказаниях [3].

Кодекс поведения служащих, создание комиссий по профессиональной этике и организация мер по предупреждению коррупционных ситуаций предполагает проведение реформы, введение нового законодательства в сфере государственного и муниципального управления. А также значительным плюсом будет проведение лекций по кодексу этики и служебного поведения в учебных заведениях, где готовят государственных и муниципальных служащих. Так будущие специалисты будут знать не только общие профессиональные компетенции, а также будут обладать антикоррупционной подготовкой.

В сентябре 2017 г. в Республике Чувашия был разработан «Кодекс этики и служебного поведения лиц, замещающих должности государственной службы Чувашской Республики». Данный кодекс включает в себя пункты не только о нравственном поведении муниципальных служащих, но и пункты, касающиеся их материального положения. Например, в нем сказано, что муниципальным служащим не следует иметь счета в иностранных банках, не выносить на общественность стоимость

товаров в иностранной валюте и своевременно осведомлять общественность о своих доходах и доходах супругов [40].

Имидж муниципальных служащих тесно связан с имиджем государства, поэтому для подавления общественной апатии в адрес власти, служащие должны информировать граждан о своей деятельности в форме пресс – конференций, личных встреч, рассылки данных и т.д. Такие действия служащих укрепят доверие граждан к властным структурам, а также сформируют благоприятный образ служащих. Эффективность будешь достигнута лишь при своевременном информировании. Благоприятное мнение от граждан - это одна основных задач служащих. Как бы ни старался муниципальный служащий хорошо выглядеть в глазах населения, существует серьезный минус. Например, представитель власти не может обслужить одинаково двух разных людей, даже если у них схожие проблемы. Вследствие этого у них складываются разные мнения о нем.

В заключение хотелось бы отметить, что на сегодняшний день накоплен большой опыт по созданию этических, профессиональных и поведенческих кодексов, как за рубежом, так и на территории нашей страны. Большинство данных кодексов ориентированы на создание благоприятного имиджа государственных служащих. На данный момент в России нет определенного кодекса, регулирующего поведение именно муниципальных служащих. В целом они также могут следовать указанным рекомендациям по созданию положительного образа и избеганию негативного в «Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих» и из Указа Президента РФ от 12 август 2002г. №885 «Об общих принципах служебного поведения государственных служащих». Люди хотят рассчитывать на знания и опыт служащих во время осуществления ими профессиональной деятельности. Муниципальные служащие в их глазах должны обладать деловыми качествами.

2.4 Рекомендации по формированию положительного имиджа муниципальных служащих

Основываясь на результатах проведенного нами исследования, опираясь на отечественный и зарубежный опыт, а также на сделанные выводы, мы предлагаем рекомендации к созданию программы по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих. Под имиджем мы подразумеваем набор определенных качеств и характеристик, идентифицирующих личность. Предполагаемая программа должна включать:

- разработка памятки для муниципальных служащих с конкретными рекомендациями по улучшению имиджа;
- организация и проведение общественно–значимых мероприятий, способствующих созданию положительного имиджа муниципальных служащих у населения;
- разработка критериев эффективности данной программы;
- разработка процедуры оценки эффективности данной программы в гугл–форме.

Наши рекомендации, в первую очередь, направлены на повышение доверия к власти со стороны населения, на повышение уровня развития морально–этических качеств муниципальных служащих в глазах общественности, а также в целом на повышение престижа местной власти и улучшение психологического климата в коллективе муниципальных служащих.

Цель: улучшение имиджа муниципальных служащих.

Задачи:

- формирование временной областной комиссии по реализации программы улучшения имиджа муниципальных служащих;
- создание памятки, состоящей из нескольких блоков, по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих;

- организация и освещение в СМИ общественно–значимых мероприятий с участием муниципальных служащих;

- процедура оценки эффективности программы.

Предполагается, что временная областная комиссия по реализации программы будет состоять из инициативной группы. Она в свою очередь сформирована из представителей отдела по работе с персоналом муниципальных образований Свердловской области. Деятельность областной комиссии будет включать:

- объявление конкурса на право разрабатывать содержательную часть программы;

- подготовка информационных писем для ВУЗов с предложением поучаствовать в разработке программы;

- анализ предлагаемых ВУЗами проектов программы по формированию положительного имиджа муниципальных служащих;

- подведение итогов конкурса;

- документальное обеспечение процесса реализации программы;

- создание группы разработчиков.

Проведение конкурса предполагается среди вузов Екатеринбурга, реализующих направление подготовки «38.03.04 - «Государственное и муниципальное управление». Формой договорного взаимодействия органов местного самоуправления с ВУЗами может стать муниципальный заказ. Размещение муниципального заказа осуществляется на конкурсной основе. Содержание, сроки и способ размещения заказа определяются заказчиком в пределах средств, выделяемых на эти цели из бюджета Свердловской области. Порядок формирования муниципального заказа устанавливается правовыми актами органов местного самоуправления о бюджетном регулировании в МО, а также положением о муниципальном заказе в МО. В положении закрепляются основания и порядок формирования муниципального заказа, порядок формирования конкурсной комиссии, способы, порядок и условия размещения муниципального заказа, источники

и порядок оплаты муниципального заказа, порядок осуществления контроля над формированием, размещением и исполнением муниципального заказа, порядок и сроки опубликования сведений о муниципальном заказе, порядок и сроки проведения торгов.

Предполагается, что программа, разрабатываемая ВУЗом должна включать несколько блоков. В первом блоке следует отразить требования к моральному и этическому поведению муниципальных служащих. В нем будут раскрываться следующие принципы: беспристрастное поведение, уважение личных интересов граждан, политическая нейтральность, ответственность за действие и бездействие в пределах компетенций и полномочий, а также личностные характеристики такие, как: справедливость, честность и вежливость. Второй блок следует посвятить коммуникативной составляющей, которая будет включать рекомендации по деловым переговорам, телефонному общению, взаимодействию по вертикали и горизонтали на муниципальной службе, а также речевой этикет в целом. Еще одним важным аспектом при формировании имиджа является внешний вид муниципального служащего. В программе необходимо посвятить отдельный блок культуре внешнего вида, в котором будут прописаны рекомендации по подбору одежды, обуви и аксессуарам. Также необходимо включить в программу блок по организации общественно-значимых мероприятий и их освещению в СМИ. Так как мнение о муниципальных служащих помогают сформировать мероприятия социальной направленности (например, субботники на прилегающих территориях и встречи с гражданами), то программа также должна включать перечень таких мероприятий. Также на имидж муниципальных служащих значимое влияние оказывает представленная в изданиях СМИ информация о них, поэтому программа формирования позитивного имиджа муниципальных служащих должна включать предложения по продвижению информации, способствующей созданию такого имиджа, в СМИ. Для процедуры оценки эффективности предполагаемой программы необходимо создание экспресс-опроса в

гугл-форме. Одним из результатов деятельности разработчиков содержательной части программы должен быть макет памятки по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих.

Внедрение программы ориентировочно рассчитано на 2019–2021 г.г. На разработку содержательной части программы потребуется 36 000 рублей. При определении этой суммы мы исходили из примерной стоимости часа работы для профессорско-преподавательского состава вуза (240 руб./час). Предполагается, что группа разработчиков будет включать 5 человек, а на разработку программы отводится 30 часов. Финансирование будет обеспечено из средств областного бюджета. Расходы на печать памятки должны быть заблаговременно внесены в план бюджета на предстоящий год. Лицами, на которых будет распространяться данная программа, будут муниципальные служащие Свердловской области.

В пределах Свердловской области к 1 января 2016 года существуют 94 муниципальных образования. В среднем каждая администрация имеет 15 отделов. Исходя из этого, для одной администрации нам потребуется около 15 памяток. Следовательно, для Свердловской области необходимо приблизительно 1410 памяток. Предполагается распространение программы в каждый муниципалитет на бумажном носителе в количестве, соответствующему количеству отделов в администрации, в виде памятки.

Для создания памятки понадобятся финансовые затраты (Таблица 3). Примерная стоимость цветной печати одной памятки из мелованной бумаги плотностью 115гр/м² размером А5, состоящей из 8 страниц, составляет около 16 рублей в типографии «PRINT». Для 15 экземпляров на одну администрацию потребуется 240 рублей. В Свердловской области находится 94 Муниципальных образования, которые нам необходимо обеспечить памятками. Следовательно, нам потребуется 22 560 рублей. Учитывая стоимость внедрения программы, в целом нам потребуется 58 560 рублей. Данные памятки будут транспортироваться в Муниципальные образования по Почте России. Приблизительно на отправку памяток в администрацию

потребуется 70 рублей. Следовательно, для 94–6580 рублей. Учитывая наши рекомендации, для реализации предполагаемой программы потребуется 65 140 рублей.

Таблица 3

**Смета затрат на реализацию программы по формированию
положительного имиджа муниципальных служащих**

Наименование	Количество	Цена/руб	Время/ч	Всего	Итог затрат/руб
Затраты труда разработчиков	5	240	30	36 000	65 140
Печать памятки	1410	16	-	22 560	
Транспортировка памятки	1410	70	-	6580	

Эффективность работы программы будет видна в том случае, если муниципальные служащие в действительности будут осуществлять свою профессиональную деятельность, опираясь на нее. Каждый сотрудник должен быть осведомлен о рекомендациях, прописанных в программе, в форме распоряжения от региональной власти. В свою очередь, ему необходимо утвердить подписью свое ознакомление с памяткой. Предполагается ввести памятку в программу повышения квалификации и переподготовки кадров. Данное мероприятие будет проводиться один раз в три года. По окончании внедрения предполагаемой программы необходимо проведение экспресс-опросов. Они будут проводиться для муниципальных служащих и граждан гугл-форме.

Муниципальный служащий должен работать в соответствии с интересами страны и граждан, проживающих на ее территории. Ему недопустимо нарушать законы на рабочем месте и вне его, так как это является нарушением нравственных норм, и следует подбирать для себя правильную линию поведения в любых непредвиденных ситуациях [47].

При решении задачи формирования имиджа важно создать такую программу, которая будет соответствовать социальным ожиданиям населения. Предлагаемая программа принесет успех в том случае, если слабые стороны имиджа будут компенсироваться его сильными качествами. Для того чтобы создать или изменить уже существующий образ муниципального служащего, необходимо подчеркивать черты, наиболее привлекательные для общественности. Представителю власти важно учитывать требования, закреплённые в сознании общественности. Так граждане будут легче воспринимать все его действия. Муниципальный служащий должен восприниматься населением как «один из нас». Гражданам важно иметь возможность контактировать с муниципальными служащими. Такая связь будет демонстрировать их уважение к народу через обеспечение интересов населения [40].

Предлагаемые нами рекомендации к разработке программы по формированию позитивного имиджа муниципального служащего предусматривают устранение негативных тенденций в поведении муниципальных служащих и повышение их профессионально важных компетенций.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

1. В целом граждане положительно относятся к муниципальным служащим и обращают внимание на их имидж и внешний облик. Но наибольшее количество респондентов выразили неудовлетворенность обслуживанием муниципальными служащими. Поэтому муниципальным служащим необходимо не только уделять внимание внешнему виду, но и повышать свои профессиональные навыки;

2. Большая часть опрошенных муниципальных служащих за введение единой формы и считают внешний облик важным на своей профессиональной деятельности, так как внешний вид влияет на чувство доверия и уважения со стороны населения к ним;

3. За всю историю государственной и муниципальной службы накоплен большой опыт по созданию этических, профессиональных и поведенческих кодексов, как за рубежом, так и на территории нашей страны. Но на данный момент в России нет определенного кодекса, регулирующего поведение именно муниципальных служащих, поэтому они ориентируются на «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих» и на Указ Президента РФ от 12 августа 2002г. №885 «Об общих принципах служебного поведения государственных служащих»;

4. Для того чтобы создать или изменить уже существующий образ муниципального служащего, необходимо подчеркивать черты, наиболее привлекательные для общественности. Имидж принесет успех в том случае, если слабые стороны будут скрыты его сильными качествами. Муниципальный служащий должен восприниматься населением как «один из нас». Гражданам важно иметь возможность контактировать с представителями власти. Такая связь будет демонстрировать их уважение к народу через обеспечение интересов населения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение исследовательской работы хотелось бы сказать, что цель исследования достигнута. Вначале мы познакомились с понятием «Муниципальный служащий» и с критериями, предъявляемыми гражданину для замещения должностей на муниципальной службе. Мы посмотрели историю становления местного самоуправления, изучили задачи и функции муниципальных служащих. Например, к ним относятся: подготовка, принятие, исполнение и контроль решений в пределах полномочий органов местного самоуправления. Рассмотрели различные точки зрения исследователей в области имиджа и познакомились с предлагаемыми ими классификациями имиджа. На муниципальной службе имидж является показателем, сообщаящим об уровне доверия населения к ней. На сегодняшний день доверие к власти находится на низком уровне. Для его повышения необходимо наладить обратную связь с гражданами. Она регулирует социальные отношения между органами управления и населением. Чтобы изучить имидж муниципального служащего, и провести сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего с мнением представителей муниципальной власти, нами было проведено эмпирическое исследование. Оно проводилось в течение октября - марта 2017-2018 гг. Приняли участие 67 респондентов. Среди них были муниципальные служащие Администрации Верх – Исетского района г. Екатеринбурга, Отдела ГБУ СО «Многофункциональный центр» в п. Зайково и граждане Свердловской области. Возраст муниципальных служащих - от 30 до 55 лет. В опросе граждан приняли участие 52 человека в возрасте от 13 до 56 лет. Нами был использован метод анкетирования. Было разработано две анкеты: для населения и для муниципальных служащих. Анкета включала вопросы, касающиеся выявления частоты обращений граждан в органы местного самоуправления и отрицательных черт муниципальных служащих, значимость имиджа муниципальных служащих для граждан и необходимость

введения единой формы для них. Также были вопросы, за счет которых выявлялся уровень доверия и уровень уважения граждан к муниципальным служащим, степень удовлетворенности их работой и учет мнения граждан при формировании имиджа муниципальных служащих. Анкета для муниципальных служащих была составлена по аналогии.

Основываясь на результатах проведенного нами исследования, опираясь на отечественный и зарубежный опыт, а также на сделанные выводы, мы предлагаем рекомендации к созданию программы по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих. Под имиджем мы подразумеваем набор определенных качеств и характеристик, идентифицирующих личность. Предполагаемая программа должна включать:

- разработка памятки для муниципальных служащих с конкретными рекомендациями по улучшению имиджа;

- организация и проведение общественно–значимых мероприятий, способствующих созданию положительного имиджа муниципальных служащих у населения;

- разработка критериев эффективности данной программы;

- разработка процедуры оценки эффективности данной программы в гугл–форме.

Наши рекомендации, в первую очередь, направлены на повышение доверия к власти со стороны населения, на повышение уровня развития морально–этических качеств муниципальных служащих в глазах общественности, а также в целом на повышение престижа местной власти и улучшение психологического климата в коллективе муниципальных служащих.

Подводя итог, хотелось бы сказать, что выражение «муниципальный служащий» уже в подсознании подразумевает имидж делового и успешного человека. Ему следует соблюдать требования к своей профессии, знать и выполнять все нормы и грамотно взаимодействовать с населением.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кодекс чести государственных служащих Республики Казахстан от 3 мая 2005г. N 1567 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mvd.gov.kz/portal/page/portal/CriminalExecutive/kuis_pages/kuis_staff/kuis_staff_kodex_chesti/EC31A378D3C20214E044002655122E6A
2. Кодекс этики и служебного поведения Администрации Верх-Исетского района г. Екатеринбург от 11.10.2011 г. N 65/46 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn----ctbjbobhg4cmb18a.xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B>
3. Кодекс этики государственного служащего Республики Таджикистан от 14 июня 2004 г. №1343 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.spinform.ru/show_doc.fwx?rgn=8187
4. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
5. Приказ Минобрнауки России от 10.12.2014 N 1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)» (Зарегистрировано в Минюсте России 05.02.2015 N 35894) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_175136/
6. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных

- служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21)) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/
7. Федеральный закон «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации» от 08.01.1998 N 8-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17379/
8. Федеральный закон «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 N 25-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/
9. Федеральный закон Российской Федерации «О государственной гражданской службе в Российской Федерации» от 27.07.2004 №79-ФЗ РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/
10. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 28.08.1995 N 154-ФЗ (утратил силу, написать в дипломе) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7642/
11. Закон РФ от 06.07.1991 N 1550-1 (ред. от 03.12.2008) «О местном самоуправлении в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_105/
12. Указ Президента РФ от 12 августа 2002 г. N 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_38140/
13. Словари и энциклопедии на Академике [Текст] - Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/5705>

14. Бастрыкин А. Глава СКР приехал в Дагестан на фоне следственных действий во властных структурах. Новостной портал «Интерфакс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.interfax.ru/russia/599094>
15. Братановский С.Н. Проблемы совершенствования муниципальной службы в России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://marketing.wikireading.ru/>
16. Браун Л. Роль голоса в построении имиджа. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioteka.teatr-obraz.ru/page/rol-golosa-v-postroenii-imidzha-l-braun>
17. Гарднер Ю. Приговор сахалинскому экс-губернатору не успели зачитать за три дня. Новостной портал «Редакция «Российской газеты» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2018/02/08/reg-dfo/prigovor-sahalinskomu-eks-gubernatoru-ne-uspeli-zachitat-za-tri-dnia.html>
18. Головин С.Ю. Словарь практического психолога [Текст] / С.Ю. Головин: RuLit 75с. – Режим доступа: <http://www.rulit.me/books/slovar-prakticheskogo-psiologa-read-49700-75.html>
19. Дзущев, Х.В. Чиновничество в «борьбе» с жалобами / Х.В. Дзущев // Социологические исследования. – 2004. - №4. – С. 127-130. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/data/318/785/1219/021.DZUTSEV.pdf>
20. Дроздова А. В Чувашии разработали кодекс этики для местных чиновников. Новостной портал «Про город» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pg21.ru/news/36170>
21. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. СПб.: Речь, 2005. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://refdb.ru/look/2137115.html>
22. Зотов, В.Б. Система муниципального управления [Текст]: учебник для вузов / В.Б. Зотов. – 4-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с.

- 23.Зырянов С.Г. «Имидж государственных и муниципальных служащих». Журнал «ЧиновникЪ». [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://chinovnik.uapa.ru/ru/issue/1998/02/9/>
- 24.Колесникова М.В. Муниципальный служащий: имиджа, профессиональная культура и социальная ответственность. Вестник экспертного совета, №2 (5) 2016. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28805654>
- 25.Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.studmed.ru/view/lavrinenko-vn-psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya_91378cb5381.html
- 26.Межлумян Н.С. Технологии формирования имиджа муниципального служащего. Экономическая теория. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://vseup.ru/static/articles/Mezhlumyan_1.pdf
- 27.Оболонский, А.В. Этические аспекты регулирования государственной службы [Текст] / А.В. Оболонский // Общественные науки и современность. – 2004. - № 5. – С. 53-64.
- 28.Почепцов Г.Г. Паблик рилейшнз для профессионалов [Текст] / Г.Г. Почепцов // - М.: Рефл-бук, 2001. - С. 146.
- 29.Почепцов Г. Г. Имиджелогия – М.: Рефл-бук, 2008. 704 с.
- 30.Радченко, С.В. К вопросу о роли PR в муниципальном управлении [Электронный ресурс] / С.В. Радченко. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/k-voprosu-o-rol-i-pr-v-munitsipalnom-upravlenii-sotsiologicheskiiy-aspekt>
- 31.Савинова Е.Н. Использование PR технологий муниципальными органами власти при реализации культурной политики. Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/ispolzovanie-pr-tehnologiy-munitsipalnymi-organami-vlasti-pri-realizatsii-kulturnoy-politiki>
- 32.Тарашвили Е. Связи с общественностью в государственных

- структурах. Международный пресс-клуб [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pr-club.com/pr_lib/pr_raboty/earlier/techn_15.htm
- 33.Тарелкина Т.В. Имиджа магазина готовой одежды. Захотят ли к вам вернуться? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.axima-consult.ru/stati-imidjgotod.html>
- 34.Турисбек, А. Правовой статус государственных служащих республики Казахстан и международный опыт [Электронный ресурс] / А. Турисбек. – Режим доступа: <http://www.law.edu.ru/doc/document.asp?docID=1148234>
- 35.Шепель В. Имиджелогия. Как нравиться людям. Библиотека Гумер Экономика и менеджмент. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Econom/shep/01.php
- 36.Шепель В.М. Приоритетные функции имиджа. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://evartist.narod.ru/text9/19.htm>
- 37.В Украине приняли кодекс этики для чиновников. Новостной портал «Вести» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vesti-ukr.com/strana/137244-v-ukraine-prinjali-kodeks-jetiki-dlja-chinovnikov>
- 38.Вербальный имидж. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://womanadvice.ru/verbalnyy-imidzh>
- 39.Виды PR-технологий применяемых в муниципальном управлении. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studopedia.ru/15_130608_vidi-PR-tehnologiy-primenyaemih-v-munitsipalnom-upravlenii.html
- 40.Государственная служба в советский период. Мега предмет. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://megapredmet.ru/1-62998.html>
- 41.Имидж человека, какие характеристики составляют имидж человека. Jossy.ru, 2016 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://jossy.ru/index.php/modnaya-i-stilnaya/novosti-mody/540-imidzh-cheloveka>

42. Индекс восприятия коррупции-2016: положение России не изменилось.
[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://transparency.org.ru/research/indeks-vospriyatiya-korrupsii/indeks-vospriyatiya-korrupsii-2016-polozhenie-rossii-ne-izmenilos.html>
43. Коррупция нанесла РФ ущерб на 130 млрд рублей за 2,5 года». Новостной портал «газета.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://www.gazeta.ru/social/2017/08/09/10825598.shtml>
44. Основные подходы к формированию корпоративного имиджа.
[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lektcii.com/2-43909.html>
45. Основы государственной службы и кадровой политики. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://isfic.info/gossab/civserv25.htm>
46. Политическая история России. [Текст]: Учебное пособие / Отв. ред. проф. В.В. Журавлев. - М.: Юристъ, 1998. — 696 с.
47. Соотношение государственной и муниципальной службы Российской Федерации на современном этапе. Студенческая библиотека онлайн.
[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://studbooks.net/998588/pravo/sootnoshenie_gosudarstvennoy_munitsipalnoy_sluzhby_rossiyskoy_federatsii_sovremennom_etape
48. Технологии формирования имиджа муниципального служащего
[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://studbooks.net/984753/pravo/tehnologii_formirovaniya_imidzha_munitsipalnogo_sluzhaschego
49. Типовой кодекс этики и служебного поведения госслужащих РФ (проект). Новостной портал ООО Деловая газета «Взгляд». [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://vz.ru/information/2010/7/22/420019.html>
50. Типы и классификация имиджа. Файловый архив студентов
[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://studfiles.net/preview/5795247/>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета для граждан

Уважаемый респондент! Просим Вас ответить на вопросы анкеты для изучения взаимодействия граждан с муниципальными служащими. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждый вопрос, выберите тот вариант ответа, который отражает Ваше мнение, и обведите его номер кружком. В каждом вопросе должна быть обведена только одна цифра. Ваши ответы будут использованы только в данном исследовании, конфиденциальность гарантирована.

Ваш возраст _____ Ваш пол (подчеркните) жен муж

Ваш профессиональный статус (подчеркните)

Школьник студент работающий пенсионер

Ваше образование: среднее среднее профессиональное незаконченное высшее
высшее

Муниципальным служащим является гражданин РФ, исполняющий в установленном порядке должностные обязанности на профессиональной и постоянной основе муниципальной службы.

Муниципальные органы - это органы местного самоуправления, обладающие правом принимать решения в пределах региона, вводить местные налоги и платежи, формировать и распределять местные бюджеты, осуществлять социальные меры, направленные на поддержку жителей региона. К ним относят такие организации, как Администрация, Пенсионный фонд, МФЦ и т.д.

1. Как часто вы обращаетесь в органы местного самоуправления?

- 1) Редко (реже, чем 1 раз в год)
- 2) Иногда (раз в полгода)
- 3) Часто (раз в месяц или чаще)
- 4) Никогда не обращался

2. Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим в последние полгода?

- 1) да
- 2) нет

Если вы выбрали ответ «нет», переходите к вопросу 4.

3. Какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении муниципальных служащих?

- а) грубость
- б) нетерпимость
- в) неумение общаться
- г) равнодушие
- д) безответственность
- е) ненадежность
- ж) другое (вы можете указать свой вариант ответа)

з) не обнаружил(а) никаких отрицательных черт

4. Обращаете ли Вы внимание на то, как выглядят муниципальные служащие?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

5. Важно ли для вас то, как выглядят муниципальные служащие?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

6. Как вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

7. Как бы вы оценили уровень доверия со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие	полное
доверия	доверие

8. Как бы вы оценили уровень уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие

полное

уважения

уважение

9. Удовлетворены ли Вы обслуживанием муниципальных служащих?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

10. Представьте себе **типичного** муниципального служащего. Выберите из предложенного ниже списка **три** характеристики, которые, на ваш взгляд, присущи типичному муниципальному служащему. Проранжируйте эти три характеристики (цифрой 1 отметьте характеристику, которая в наибольшей степени присуща типичному муниципальному служащему, 2 – в немного меньшей степени и т.д.)

- ___ порядочность
- ___ равнодушие
- ___ справедливость
- ___ надежность
- ___ отзывчивость
- ___ терпимость
- ___ умение слушать
- ___ внимательность
- ___ профессионализм
- ___ ответственность
- ___ исполнительность
- ___ коммуникабельность
- ___ дисциплинированность
- ___ стремление к нововведениям

11. Выберите из предложенного ниже списка три характеристики, которые, на ваш взгляд, являются **наиболее значимыми** профессиональными качествами муниципального служащего. Проранжируйте эти **три** профессиональных качества (цифрой 1 отметьте наиболее значимое, 2 – следующее по значимости и т.д.)

- ___ порядочность
- ___ равнодушие

- ☐ справедливость
- ☐ надежность
- ☐ отзывчивость
- ☐ терпимость
- ☐ умение слушать
- ☐ внимательность
- ☐ профессионализм
- ☐ ответственность
- ☐ исполнительность
- ☐ коммуникабельность
- ☐ дисциплинированность
- ☐ стремление к нововведениям

12. Насколько, по вашему мнению, важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?

- 1) совершенно не важен
- 2) скорее неважен
- 3) скорее важен
- 4) очень важен

13. Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

14. Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

Благодарим за участие!

Анкета для муниципальных служащих

Уважаемый респондент! Просим Вас ответить на вопросы анкеты для изучения взаимодействия муниципальных служащих с гражданами. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждый вопрос, выберите тот вариант ответа, который отражает Ваше мнение, и обведите его номер кружком. В каждом вопросе должна быть обведена только одна цифра. Ваши ответы будут использованы только в данном исследовании, конфиденциальность гарантирована.

Ваш возраст _____ Ваш пол (подчеркните) жен муж

Ваше образование: среднее среднее профессиональное незаконченное высшее
высшее

1. Как вы считаете, важен ли для профессиональной деятельности муниципального служащего его внешний облик?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

2. Как вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

3. Как бы вы оценили уровень доверия со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие
доверия

полное
доверие

4. Как бы вы оценили уровень уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие

полное

уважения

уважение

5. Представьте себе **типичного** муниципального служащего. Выберите из предложенного ниже списка **три** характеристики, которые, на ваш взгляд, присущи типичному муниципальному служащему. Проранжируйте эти три характеристики (цифрой 1 отметьте характеристику, которая в наибольшей степени присуща типичному муниципальному служащему, 2 – в немного меньшей степени и т.д.)

__ порядочность

__ равнодушие

__ справедливость

__ надежность

__ отзывчивость

__ терпимость

__ умение слушать

__ внимательность

__ профессионализм

__ ответственность

__ исполнительность

__ коммуникабельность

__ дисциплинированность

__ стремление к нововведениям

6. Выберите из предложенного ниже списка три характеристики, которые, на ваш взгляд, являются **наиболее значимыми** профессиональными качествами муниципального служащего. Проранжируйте эти **три** профессиональных качества (цифрой 1 отметьте наиболее значимое, 2 – следующее по значимости и т.д.)

__ порядочность

__ равнодушие

__ справедливость

__ надежность

__ отзывчивость

__ терпимость

__ умение слушать

__ внимательность

- ___ профессионализм
- ___ ответственность
- ___ исполнительность
- ___ коммуникабельность
- ___ дисциплинированность
- ___ стремление к нововведениям

7. Насколько, по вашему мнению, важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?

- 1) совершенно не важен
- 2) скорее неважен
- 3) скорее важен
- 4) очень важен

8. Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

9. Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

10. Испытываете ли Вы потребность в знаниях, благодаря которым можно улучшить свой имидж?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

Благодарим за участи